

## Politica de retur produse pentru persoane juridice- parteneri Pronat

Firma Pronat în calitate de Vânzător/Furnizor, cu titlu general, nu asigură returnarea produselor cumpărate de parteneri în calitate de Cumpărători, din motive de securitate alimentară, pentru a evita riscul contaminării accidentale, decât în situații excepționale precum cele descrise mai jos.

Cumpărătorul poate solicita înlocuirea sau returnarea bunurilor ce nu corespund comenzii acestuia (alt gramaj, alt produs decât cel comandat), care au fost expediate greșit dintr-o eroare a Vânzătorului, caz în care costurile de transport retur vor fi suportate de Vânzător.

### Partenerul Pronat în calitate de Cumpărător, are dreptul sa returneze produsele în următoarele situații:

- A primit un **alt produs** decât cel comandat, sau **altă cantitate** decât cea comandată.

În această situație cumpărătorul va sesiza vânzătorul, telefonic sau pe email, în termen de cel mult **48 ore** de la data recepției. Cumpărătorul poate opta pentru returnarea produsului/produselor sau poate păstra produsele, solicitând corectarea facturii.

- Produsul comandat are **termen de valabilitate foarte scurt**, mai mic de 60 zile și nu a fost informat de acest lucru înainte de expedierea comenzii.

Cumpărătorul poate opta pentru returnarea produsului/produselor sau poate păstra produsele, solicitând un discount suplimentar pentru a pune produsele la ofertă.

- Produsele au fost livrate la **alta adresă** decât cea comunicată.

Cumpărătorul va informa vânzătorul de îndată pentru ca acesta să redirecționeze coletul către adresa corectă.

- **Produsele sunt neconforme la momentul livrării.**

În această situație cumpărătorul va face fotografii relevante cu produsele și le va trimite vânzătorului în termen de **48 de ore** de la recepția produselor. Cumpărătorul poate solicita rambursarea valorii acestora sub formă de discount la proxima comandă sau poate opta pentru înlocuirea produselor cu altele de aceeași valoare, care vor fi livrate la proxima comandă de bunuri/produse, caz în care nu este necesară returnarea produselor.

### In situațiile descrise mai sus, returnarea produselor se face pe cheltuiala vânzătorului.

- **A comandat din greșeala un produs.** În această situație costul pentru transportul și returnarea produsului va fi suportat de către **cumpărător**.

În situația returnării produselor, cumpărătorul trebuie să returneze și eventualele cadouri care au însoțit produsul respectiv.

În cazul în care Cumpărătorul se încadrează într-una din situațiile de mai sus, acesta va informa telefonic sau pe mail vânzătorul de situația ivită și va completa formularul de retur, îl va transmite vânzătorului pe adresa [info@pronat.ro](mailto:info@pronat.ro).

Vânzătorul va rambursa sumele aferente produselor sub forma de discount sau prin virament bancar în termen de cel mult **30** (treizeci) zile de la data informării Vânzătorului de către Cumpărător.

Vânzătorul va putea amâna rambursarea sumei până la primirea produselor/ bunurilor vândute, și după ce s-a asigurat că acestea sunt în perfectă stare astfel că pot fi repuse în circuitul comercial.

Produsele acceptate pentru retur vor fi bine ambalate astfel încât să nu existe riscul deteriorării și împrăștierii accidentale la transport.

**Nu se asigură dreptul de retur** și rambursarea sumelor pentru produse/ bunuri care au fost desigilate, al căror ambalaj a fost deteriorat sau au lipite etichete de pret.

**Important!** Vă rugăm să **verificați integritatea coletelor** și a mărfii în momentul preluării lor de la curier. Cereți curierului chitanța pentru sumele achitate.

**Aveți dreptul de a refuza coletele la momentul livrării dacă:**

- Coletul prezintă scurgeri, urme de lovituri, deteriorare sau deschidere, ce au putut surveni în timpul transportului.
- Există neconcordanțe între **numărul de colete sau suma** înscrisă pe AWB și ceea ce urmează să primiți/plătiți.
- Coletul prezintă urme de reambalare (alta cutie, scotch decât cel Pronat).

**Nu semnati** de primire în aceste situații. Curierul nu mai poate fi tras la răspundere după semnarea de bună primire a coletului. În cazul refuzului de primire a coletelor deteriorate, vă rugăm să nu efectuați plata ramburs. De asemenea, vă rugăm să ne înștiințați în cel mai scurt timp de motivele care au stat la baza refuzului, pentru a vă retrimite marfa comandată sau a vă returna contravaloarea acesteia.

**Pronat nu asigură returnarea produselor** sau a valorii acestora dacă se încadrează în situațiile descrise mai sus și cumpărătorii au semnat de preluare în bune condiții la livrării.

**Orice sesizare referitoare la livrarea mărfii se face în cel mult 2 zile lucrătoare(48 ore) de la primirea comenzii, telefonic la 0256/ 705 333 sau pe email la [info@pronat.ro](mailto:info@pronat.ro).**