

<https://ro.shoese.com>

Tel.: +359 877 070 400

## CARD DE GARANȚIE

Dragi clienți, Încălțăminte EXE

achiziționată din magazinul nostru online corespunde celor mai noi tendințe ale modei mondiale. Pentru a vă păstra încălțăminte în stare bună mult timp, trebuie s-o întrețineți urmând aceste instrucțiuni:

- Utilizați încălțăminte pentru scopul pentru care a fost concepută; de exemplu, pantofii casual pentru mediul urban nu sunt potriviți pentru terenuri accidentate de drumetii și sporturi extreme.
- Încălțăminte udă nu trebuie pusă la uscat lângă calorifer sau reșou, ci la temperatura camerei, deoarece expunerea la aparate de încălzire directă provoacă crăparea și deformarea pielii și desprinderea tălpilor.
- **Nu spălați** încălțăminte din piele în mașina de spălat, nu o înmuiați și nu o curățați cu detergenți cu înălbitor.
- Se recomandă să lăsați încălțăminte să stea cel puțin 24 de ore după purtare, pentru a permite uscarea pielii în interior. Acest lucru protejează încălțăminte de deformare și îi prelungeste durata de viață.
- În timpul iernii, îndepărtați urmele de sare și leșie cu o cârpă moale și umedă.
- La purtare, țineți cont de materialele specifice din care este confecționată încălțăminte; de exemplu, pantofii cu talpă de piele nu trebuie purtați pe vreme umedă și ploioasă.
- Este de dorit să se utilizeze produse de îngrijire a încălțăminte de bună calitate, adecvate pentru acest scop și pentru tipul de piele respectiv.
- Pentru mai multe informații și întrebări legate de utilizarea și întreținerea încălțăminte achiziționate, nu ezitați să-i contactați pe consultanții noștri de vânzări, care vor fi bucuroși să vă ofere instrucțiuni și sfaturi detaliate la numărul de telefon 0877 070 400.
- Oferta noastră de încălțăminte propune mereu tendințe noi din industria modei, folosind materiale unice. Pielea este supusă unor tratamente speciale pentru a obține efecte de stil neconvenționale – piei îmbătrânite în mod artificial, făcute special să pară uzate sau crăpate și cu alte efecte care nu trebuie considerate un defect.

- Articolul 112. (1) În caz de discrepanță între bunurile de consum și contractul de vânzare, consumatorul are dreptul să depună o reclamație, solicitând vânzătorului să asigure conformitatea bunurilor cu contractul de vânzare. În acest caz, consumatorul poate alege între repararea bunurilor sau înlocuirea acestora cu altele noi, cu excepția cazului în care acest lucru este imposibil sau dacă metoda de compensare aleasă este disproporționată în comparație cu cealaltă metodă de compensare. (2) O metodă de compensare către consumator este considerată disproporționată dacă utilizarea acesteia impune vânzătorului costuri care, în comparație cu cealaltă metodă de compensare, sunt nerezonabile, ținând cont de: 1. valoarea bunurilor de consum în cazul în care nu ar exista nicio discrepanță; 2. importanța discrepanței; 3. posibilitatea de a oferi consumatorului o altă metodă de compensare, care nu implică inconveniente semnificative pentru consumator. Articolul 113. (1) (Nou - SG, nr. 18 din 2011) În cazul în care bunurile de consum nu sunt conforme cu contractul de vânzare, vânzătorul este obligat să asigure conformitatea acestora cu contractul de vânzare. (2) (Fostul alin. 1 - SG, nr. 18 din 2011) Asigurarea conformității bunurilor de consum cu contractul de vânzare trebuie să se facă în termen de o lună de la data la care consumatorul a depus reclamația. (3) (Fostul alin. 2, modif. - SG, nr. 18 din 2011) După expirarea perioadei menționate la alineatul 2, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul și de a i se restitui suma plătită sau de a solicita o reducere a prețului bunurilor de consum în conformitate cu articolul 114. (4) (Fostul alin. 3 - SG, nr. 18 din 2011) Asigurarea conformității bunurilor de consum cu contractul de vânzare este gratuită pentru consumator. Acesta nu este răspunzător pentru costurile de expediere a bunurilor de consum sau pentru materialele și manopera asociate cu repararea lor și nu trebuie să sufere niciun inconvenient semnificativ. (5) (Fostul alin. 4 - SG, nr. 18 din 2011) Consumatorul poate solicita, de asemenea, despăgubiri pentru prejudiciul suferit ca urmare a discrepanței. Articolul 113. (1) (Nou - SG, nr. 18 din 2011) În cazul în care bunurile de consum nu sunt conforme cu contractul de vânzare, vânzătorul este obligat să asigure conformitatea acestora cu contractul de vânzare. (2) (Fostul alin. 1 - SG, nr. 18 din 2011) Asigurarea conformității bunurilor de consum cu contractul de vânzare trebuie să se facă în termen de o lună de la depunerea reclamației de către consumator. (3) (Fostul alin. 2, modif. - SG, nr. 18 din 2011) După expirarea perioadei menționate la alineatul 2, consumatorul are dreptul de a rezilia contractul și de a i se restitui suma plătită sau de a solicita o reducere a prețului bunurilor de consum în conformitate cu articolul 114. (4) (Fostul alin. 3 - SG, nr. 18 din 2011) Asigurarea conformității bunurilor de consum cu contractul de vânzare este gratuită pentru consumator. Acesta nu este răspunzător pentru costurile de expediere a bunurilor de consum sau pentru materialele și manopera asociate cu repararea acestora și nu trebuie să sufere niciun inconvenient semnificativ. (5) (Fostul alin. 4 - SG, nr. 18 din 2011)

Consumatorul poate solicita, de asemenea, despăgubiri pentru prejudiciul suferit ca urmare a discrepanței. Articolul 125. (1) Reclamația se depune la vânzător sau la o persoană autorizată de acesta. (2) Reclamația se depune oral sau în scris. (3) La depunerea unei reclamații, consumatorul indică obiectul reclamației, metoda preferată de satisfacere a reclamației, suma solicitată și o adresă de contact. (4) La depunerea unei reclamații, consumatorul trebuie să anexeze documentele pe care se bazează reclamația: 1. o chitanță sau factură; 2. procese-verbale, acte sau alte documente care stabilesc discrepanța dintre bunuri sau servicii și contract; 3. alte documente care stabilesc cauza și valoarea solicitării. Articolul 126. (1) O reclamație privind bunurile de consum poate fi depusă în termen de doi ani de la livrarea bunurilor, dar nu mai târziu de două luni de la descoperirea discrepanței față de contract. O reclamație pentru servicii poate fi făcută în termen de 14 zile de la depistarea discrepanței dintre serviciu și contract. (2) (Nou - SG, nr. 18 din 2011) Perioada prevăzută la alin. 1 va înceta să curgă în intervalul de timp necesar pentru repararea bunurilor de consum sau pentru a se ajunge la un acord între vânzător și consumator în vederea soluționării litigiului. (3) (Fostul alin. 2, modif. - SG, nr. 18 din 2011) În cazul în care vânzătorul a oferit o garanție comercială pentru bunuri, iar perioada de garanție este mai lungă decât termenele de depunere a reclamației în conformitate cu alin. 1, reclamația poate fi depusă până la expirarea garanției comerciale. Articolul 127. (1) Vânzătorul sau o persoană autorizată de vânzător are obligația să accepte reclamația dacă aceasta este depusă în timp util. (2) (Modif. - SG, nr. 18 din 2011) Vânzătorul trebuie să păstreze un registru al reclamațiilor care îi sunt adresate lui și persoanelor autorizate de vânzător. (3) (Compl. - SG, nr. 61 din 2014, în vigoare de la 25.07.2014) În cazul depunerii unei reclamații, persoanele menționate la alin. 1 sunt obligate să o descrie în registru și să elibereze consumatorului un document conținând data și numărul cu care reclamația este înscrisă în registru, tipul de bunuri și semnătura persoanei care a acceptat reclamația. (4) (Modif. - SG, nr. 18 din 2011, compl. - SG, nr. 61 din 2014, în vigoare de la 25.07.2014) Acceptarea reclamațiilor se face pe tot parcursul programului de lucru în unitatea comercială în care au fost achiziționate bunurile sau a fost comandat serviciul, la sediul social al vânzătorului sau la un alt loc indicat de vânzător. Reclamațiile pot fi depuse, de asemenea, în oricare dintre magazinele vânzătorului de pe teritoriul țării în care se desfășoară o activitate comercială similară cu cea din magazinul în care au fost achiziționate bunurile. Dreptul de a alege locul de depunere a reclamației aparține în întregime consumatorului. Articolul 128. (1) (Rev. - SG, nr. 18 din 2011) (2) Atunci când vânzătorul dă curs reclamației, acesta eliberează un certificat în acest sens, care se întocmește în două exemplare și furnizează un exemplar consumatorului.

**O reclamație nu este considerată justificată în următoarele cazuri:**

- Nerespectarea instrucțiunilor de mai sus
- Deteriorări și defecte care rezultă din utilizarea și întreținerea necorespunzătoare sau cauzate intenționat
- Uzură prematură datorată utilizării în condiții extreme
- Uzura călcâiului
- Deplasarea branturilor și deformarea încălțăminte din cauza expunerii la apă, noroi sau din cauza unui mers specific
- Decolorarea pielii după utilizarea necorespunzătoare a coloranților și agenților de curățare
- Dacă încălțăminte nu este rezistentă la apă, cu excepția cazului în care pe etichetă se specifică altfel
- Deteriorarea sau pierderea integrității ca urmare a neglijenței sau a aplicării intenționate a unor elemente de natură decorativă (cataramă, șireturi, nituri, plăcuțe, embleme etc.)

**Stimați clienți, la momentul achiziției, vă rugăm să examinați cu atenție încălțăminte pentru a vedea dacă sunt prezente defecte sau deteriorări externe vizibile, astfel încât să vă asigurați că o primiți în stare perfectă!!!**

Articol: ..... Client: .....

Data achiziției:..... Persoana de contact:.....

## FORMULAR STANDARD DE EXERCITARE A DREPTULUI DE RETRAGERE

Către .....  
*/numele vânzătorului/*

*/adresa, CUI/*.....

Prin prezenta notificare, vă informez că mă retrag din contractul pe care l-am încheiat pentru achiziționarea următoarelor bunuri/servicii:

.....  
*/descrierea produsului/*

Bunurile comandate la .....

Bunurile primite la .....  
*/indicați data primirii de către consumator/*

.....  
*/Numele consumatorului/*

Orașul/localitatea.....  
*/Adresa consumatorului/*

IBAN.....

.....  
*/Data/*

.....  
*/Semnătura consumatorului/*

*Consumatorul are dreptul de a se retrage dintr-un contract la distanță sau un contract în afara spațiilor comerciale în termen de 14 zile, fără a oferi niciun motiv și fără a suporta niciun cost, cu excepția celor de livrare, în cazul în care a ales o metodă diferită de cea mai ieftină metodă standard de livrare a vânzătorului, și a costului de returnare a bunurilor.*

*Perioada de 14 zile începe de la data:*

- încheierii contractului – pentru un contract de servicii:*
- recepției bunurilor de către consumator sau de către o terță parte, alta decât transportatorul*

*În termen de 14 zile de la exprimarea dorinței sale de a se retrage din contract, consumatorul trebuie să returneze bunurile vânzătorului. În termen de 14 zile de la data la care vânzătorul a fost notificat cu privire la decizia consumatorului de a renunța la contract, vânzătorul trebuie să ramburseze orice sumă primită de la consumator.*