

Politica de retur și schimb

La **SOLARMETAL SRL**, ne angajăm să oferim produse de cea mai bună calitate. În cazul în care întâmpinați probleme cu produsele comandate, politica noastră de retur și schimb vă asigură că procesul este cât mai simplu și clar.

1. Eligibilitatea pentru retur

Acceptăm returnări doar pentru produsele care au fost livrate greșit, adică produse care:

- Nu corespund comenzii inițiale.
- Prezintă erori de ambalare sau de expediere.

Notă: Produsele trebuie returnate în aceeași stare în care au fost primite, fără a fi utilizate și în ambalajul original.

2. Condiții de retur

Pentru a fi eligibil pentru retur, trebuie să respectați următoarele condiții:

- **Termenul de returnare:** Ne puteți contacta în termen de **14 zile calendaristice** de la data primirii produselor pentru a ne informa despre orice problemă.
- **Starea produsului:** Produsele returnate trebuie să fie în aceeași stare în care le-ați primit, fără a fi folosite sau deteriorate și în ambalajul original.

3. Procedura de retur

Pentru a iniția procesul de retur, vă rugăm să urmați pașii de mai jos:

1. Contactați-ne la **solaraluminium.at@gmail.com** sau la telefon **+43 670 6566707** pentru a raporta problema și a primi instrucțiuni de returnare.
2. Odată ce primim solicitarea dvs., vom analiza cazul și, dacă este aprobat, vă vom comunica modalitatea de returnare a produsului.
3. După primirea produsului returnat, acesta va fi evaluat, iar dvs. veți primi o confirmare privind aprobarea sau respingerea returului.

4. Costuri de transport pentru retur

- **Retur din cauza unei erori de livrare:** În cazul în care produsul livrat nu este cel comandat sau prezintă o eroare, costurile de transport pentru retur vor fi suportate de **SOLARMETAL SRL**.
- **Retur în alte cazuri:** În prezent, acceptăm returnări doar pentru produsele livrate greșit.

5. Schimbarea produselor

În cazul în care ați primit un produs greșit și doriți să îl schimbați cu produsul corect, procedura de schimb este următoarea:

1. Contactați-ne la **solaraluminium.at@gmail.com** pentru a solicita schimbul.
2. După primirea produsului greșit, vom trimite produsul corect fără costuri suplimentare.

6. Rambursări

Dacă returul este aprobat, rambursarea va fi efectuată prin transfer bancar în contul furnizat, în termen de **14 zile lucrătoare** de la aprobarea returului.

Notă: Rambursarea va fi efectuată numai după ce produsul returnat a fost recepționat și verificat de către echipa noastră.

7. Excepții de la politica de retur

Nu acceptăm returnuri pentru:

- Produse care au fost utilizate sau deteriorate după livrare.
- Produse care nu sunt în ambalajul original.
- Produse personalizate sau realizate la comandă.

8. Contact pentru retur și schimb

Pentru orice întrebări sau solicitări legate de politica de retur și schimb, ne puteți contacta la:

- Email: **solaraluminium.at@gmail.com**
- Telefon: **+43 670 6566707**