

 <b>Optica Felicia SRL</b>	<b>GARANȚIE ȘI RETUR</b>	<b>Versiune:1</b>
		<b>COD: OF_P-DO-02</b>

## **Optica Felicia SRL - Ne angajăm pentru calitate, susținem prin garanție**

Politica de Garanție și retur în cadrul Optica Felicia SRL are ca scop stabilirea criteriilor, condițiilor și procedurilor prin care compania oferă garanție pentru produsele comercializate, asigurând clienților o experiență pozitivă și corectă în utilizarea produselor achiziționate, în conformitate cu legislația în vigoare și standardele interne ale companiei.

### **Condiții generale privind Garanția produselor**

1. Produsele comercializate de companie beneficiază de o garanție de conformitate după cum urmează:
  - Rame optică și soare: 12 luni din data achiziției;
  - Serviciul de montare a lentilelor în ramă: 30 zile din data ridicării comenzii.
2. Garanția acoperă următoarele situații:
  - Defecte de fabricație ale produselor – defecte ale materialului sau de manoperă: componente lipsă, rupturile părții lipite, defecțiunile balamalei, lentilele solare care ies din cadru;
  - Defecțiuni apărute în urma utilizării normale, conform instrucțiunilor de utilizare în perioada de garanție specificată pentru fiecare tip de produs.
3. Garanția nu acoperă:
  - Deteriorări cauzate de manipulare greșită, accidente, exploatare sau depozitare necorespunzătoare: zgârieturi, deformări, fisuri, distrugerii parțiale sau totale;
  - Uzură normală a produselor sau deteriorare treptată în timp;
  - Modificări sau reparații efectuate de persoane neautorizate de companie, inclusiv montarea altor lentile.
4. Garanția se acordă clientului de la data intrării în posesia produsului, în condițiile respectării instrucțiunilor de utilizare oferite împreună cu produsul și a cardului de garanție completat inclus în ambalaj.

### **Procesul de reclamare a situației de garanție va cuprinde următoarele etape:**

- Clientul contactează compania (filiala în care a fost făcută achiziția) și prezintă produsul împreună cu dovada achiziției și cardul de garanție.
- Compania evaluează produsul și determină dacă defectul se încadrează în termenii garanției.
- Dacă produsul este acoperit de garanție, compania oferă una dintre următoarele soluții:
  - Repararea produsului în Atelierele proprii folosind piese de schimb oferite de producător;
  - Înlocuirea produsului cu unul identic sau similar. În cazul lipsei stoc, clientul poate alege un produs alternativ din sortimentul disponibil. Înlocuirea produsului se va face numai atunci când repararea nu este posibilă.
  - Rambursarea contravalorii produsului, dacă nu este posibilă repararea sau înlocuirea acestuia.
- Soluționarea cazului de garanție se va realiza în termen de maximum 30 de zile de la înregistrarea cererii.

### **Condiții de retur**

1. Conform legislației în vigoare, clientul are dreptul să returneze un produs achiziționat în termen de 14 zile calendaristice din data achiziției fără invocarea unui motiv întemeiat.
2. Produsele care pot fi acceptate la retur în perioada menționată la punctul anterior sunt:
  - Rame soare cu lentilele originale montate de producător;
  - Rame optică care nu au fost supuse manipularilor (inclusiv montare lentile conform prescripției medicale ale clientului);

 <b>Optica Felicia SRL</b>	<b>GARANȚIE ȘI RETUR</b>	<b>Versiune:1</b>
		<b>COD: OF_P-DO-02</b>

- Accesorii.
3. Produsele returnate trebuie sa fie în aceeași stare (să nu prezinte sub nicio formă semne de uzură sau consum), în cutia originală, cu etichetele intacte, accesoriile complete, consumabilele originale sigilate. Pentru retur, clientul este responsabil de modul în care sunt ambalate produsele. Clientul, deasemenea trebuie să returneze și eventualele cadouri care au însoțit produsul respectiv la vânzare.
4. Dacă după analizarea solicitării și în baza opțiunii clientului, se agreează înlocuirea produsului, se va face compensarea diferenței:
- cu un produs de o valoare mai mare - clientul va plăti diferența;
  - cu un produs de o valoare mai mică - clientul va primi o rambursare parțială până la valoarea produsului înlocuitor.
5. Conform Legii Nr. 105 din 13-03-2003 privind protecția consumatorilor, nu pot face obiectul returului următoarele produse comercializate de companie:
- Comenzile de ochelari (ramă și lentile);
  - Lentile pentru ochelari;
  - Lentile de contact;
  - Soluțiile pentru întreținerea lentilelor de contact care au fost desigilate.

#### **Dispoziții finale**

Această Politică de Garanție și Retur poate fi actualizată periodic pentru a reflecta modificările legislative sau cerințele comerciale ale companiei.

**Director,  
Sturza Natalia**