



LIVRARE SI RETUR

Livrarea comenzilor

Produsele comandate se livreaza pe intreg teritoriul Romaniei, utilizand modalitatea si termenul de livrare alese de dvs. in timpul procedurii de comanda.

Odata facuta comanda, clientul este de acord cu termenii specifici enuntati in pagina de comanda, cu preturile produselor si costul transportului.

Produsele pot fi livrate si in afara teritoriului Romaniei, prin firmele care ofera servicii de curierat international. Costurile de transport vor fi comunicate pentru fiecare comanda in parte, in mod personal, prin comunicari prin email sau telefonice.

Cum si cand ajunge coletul la mine?

- in Bucuresti – printr-un curier agreat de noi - la adresa de livrare specificata de Dvs., in 24 de ore de la confirmarea comenzii de catre consultantul nostru de vanzari.

- in Bucuresti – prin Posta Romana - la adresa de livrare specificata de Dvs., in 72 de ore de la confirmarea comenzii de catre consultantul nostru de vanzari.

- in tara – printr-un curier agreat de noi - la adresa de livrare specificata de Dvs., in maximum 48 ore de la confirmarea comenzii de catre consultantul nostru de vanzari.

- in tara – prin Posta Romana - la adresa de livrare specificata de Dvs., in maximum 120 ore de la confirmarea comenzii de catre consultantul nostru de vanzari.

Livrarea prin curier

Livrarea prin curier se efectuează în Bucuresti, zonele limitrofe capitalei si celelalte judete ale tarii.

Taxele de transport pentru Bucuresti si zonele limitrofe sunt de 12 lei (pentru coletele cu plata ramburs) si de 10 lei (cand plata se face dinainte in contul bancar al companiei sau online). Tarifele sunt pentru colete cu greutate de pana la 15 kg. Pentru cele care au greutate mai mare de 15 kg se percepe o taxa de 1,5% pentru fiecare kg in plus.

Taxele de transport prin curier, in alte localitati din tara, sunt de 20 lei (pentru colete cu plata ramburs) si de 15 lei (cand plata se face dinainte in contul bancar al companiei sau online) pentru un colet cu greutatea de pana la 15 kg. Pentru coletele cu greutate mai mare de 15 kg se percepe o taxa de 1,5% pentru fiecare kg in plus.

Livrarea prin Posta Romana

Livrarea prin Posta Romana se efectuează in 2-5 zile lucratoare, potrivit ritmului de lucru al postei, in toate localitatile care au oficii postale. Coletele ajung la oficiul postal de care apartineti si veti fi avizat pentru a-l ridica.

Pentru a putea intra in posesia coletului este necesar sa prezentati unui act de identitate valabil, care sa ateste ca locuiti la adresa specificata pe colet.

Taxa pentru livrarea prin Posta Romana este calculata la fiecare colet, in functie de greutate, valoare si suma de rambursare, si va va fi anuntata de operatorul care va proceseaza comanda. In medie, aceasta taxa este de 12 lei.

Daca in termen de 5 zile de la confirmarea trimiterii coletului cu comanda dumneavoastra nu sunteti instiintati de sosirea coletului, va rugam sa va interesati personal la oficiul de care apartineti.

Coletele raman in oficiile postale 10 zile dupa data sosirii. Pentru fiecare zi in care coletul ramane in oficiile postale, Posta Romana percepe o taxa de magazinaj substantiala.

In cazul returnarii comenzii datorita neprezentarii clientului la Posta sau refuzului de a o primi de la curier, ne rezervam dreptul de a intreprinde masuri legale impotriva persoanelor in cauza, pentru recuperarea cheltuielilor de procesare, ambalare si transport.

Conditii de returnare a produselor

Daca produsele cumparate de la ***Self Coach Systems*** nu va satisfac asteptarile si doriti sa le returnati, aveti la dispozitie 10 zile de la primirea acestora. Punctele bonus acordate la achizitionarea produselor pe care le returnati vor fi retrase din contul Dvs. si al intregii linii ascendente de care apartineti.

Conditile de acceptare a returnarilor de produse:

- produse cu defecte de productie.
- produse neconforme cu specificatiile mentionate in comanda Dumneavoastra.

Important!

Pentru produsele comandate si neridicate de la oficiul postal sau de la curier, suma aferenta cheltuielilor de expediere a coletului va fi solicitata,

respectand masurile legale, de la cel care le-a comandat. Daca acesta nu le achita in termen de 15 zile, suma respectiva va fi retrasa din bonusul lunar al persoanei care a facut comanda.

Procedura de retur - pasi:

1. Cumparatorul va trimite prin e-mail la adresa comenzi@selfcoach.ro o cerere cu subiectul „Cerere retur produse”.

2. In cadrul cererii va specifica:

- ID-ul cumparatorului;
- numar comanda si data emiterii comenzii;
- numar factura si data emiterii facturii care face dovada achizitionarii produsului;
- motivul/motivele care au dus la aplicarea procedurii de retur produs(e).

3. Cererea de retur va fi inregistrata in sistem si in maximum 48 ore cumparatorul va primi pe e-mail un numar de inregistrare de retur si detaliile privind aplicarea procedurii de retur.

Retur/Inlocuire produs(e) defect(e)

1. Cumparatorul va face returnarea produselor prin curier catre sediul **Self Coach Systems**, doar dupa comunicarea de catre operatorul Self Coach Systems, prin e-mail sau telefon, a numarului de inregistrare retur si a detaliilor cu privire la procedura de retur/inlocuire produs(e).

2. Produsul returnat trebuie sa fie in aceeasi stare in care a fost livrat, ambalat in acelasi ambalaj si in acelasi mod in care a fost primit, fara a prezenta deteriorari.

Constatare si validare acceptare retur/inlocuire produs(e)

1. După sosirea produsului/produselor la sediul **Self Coach Systems**, personalul calificat va verifica și constata dacă produsele prezintă defectele motivate de cumparator, iar în maximum 48 ore de la primirea produsului/produselor, se vor înlocui produsele cu altele, dacă se cere înlocuirea lor.

2. Taxele de retur pentru produsele cu defecte, precum și retrimiteră coletului cu produsele înlocuite vor fi suportate de **Self Coach Systems**.

3. Rambursarea către cumparator a sumelor aferente produselor returnate și la care nu se dorește înlocuirea, se va face în cel mult 30 de zile de la data primirii coletului retur.