

Politica de Retur și Schimb

Ultima actualizare: 07.07.2026

La **SULICA SOMONEL PRINTING 3D S.R.L.**, ne dorim să fii pe deplin mulțumit de produsele comandate. Totuși, având în vedere specificul produselor noastre (produse custom/3D realizate pe comandă), vă rugăm să citiți cu atenție condițiile de mai jos înainte de a plasa o comandă.

1. Exceptarea Legală de la Dreptul de Retur (Produse Custom)

Conform Ordonanței de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, **articolul 16, litera c)**, sunt exceptate de la dreptul de retragere (retur):

„furnizarea de produse confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar”

Prin urmare, deoarece produsele de pe site-ul nostru sunt realizate la comandă, adaptate specificațiilor, dimensiunilor sau modelelor unice cerute de dumneavoastră, **acestea NU pot fi returnate și nu se pot rambursa banii din motive de răzgândire** (de exemplu: nu vă mai place culoarea, dimensiunea aleasă de dumneavoastră nu vi se potrivește, sau nu mai aveți nevoie de produs).

2. Garanția de Înlocuire (Când se aplică refacerea produsului?)

Deși produsele personalizate nu beneficiază de un drept de retur necondiționat, ne asumăm responsabilitatea totală pentru calitatea muncii noastre. Aveți dreptul la **înlocuirea gratuită (refacerea completă) a produsului** sau la returnarea banilor în următoarele cazuri specifice de neconformitate:

- **Erori de execuție din vina noastră:** Produsul final nu respectă specificațiile clare din comanda plasată (ex: text greșit, altă culoare decât cea selectată, model diferit).
- **Defecte de fabricație:** Produsul prezintă defecte structurale majore din procesul de printare 3D care îl fac neutilizabil.
- **Deteriorare în timpul transportului:** Produsul a ajuns spart, crăpat sau distrus din cauza manipulării de către firma de curierat.

3. Procedura de Semnalare a Problemelor

Dacă produsul dumneavoastră se încadrează în una dintre situațiile de mai sus (defect, greșeală sau deteriorare la transport), vă rugăm să urmați următorii pași:

1. Trimiteți o sesizare pe adresa noastră de e-mail: **contact@sulicasomonelprint3d.eu** în termen de maximum **48 de ore** de la primirea coletului.
2. Mesajul trebuie să conțină:
 - Numărul comenzii și numele dumneavoastră[cite: 2].
 - O scurtă descriere a problemei.

- **Fotografii clare sau un scurt video** în care să se vadă defectul, greșeala sau starea coletului/produsului deteriorat la transport.

4. Soluționarea Sesizării

- După analizarea pozelor/videoclipului, dacă se constată neconformitatea, vom proceda la **refacerea și expedierea unui nou produs în mod complet gratuit** (taxele de transport vor fi suportate integral de noi).
- Timpul de procesare și re-execuție va fi comunicat prin e-mail, dar de regulă durează între X și Y zile lucrătoare, în funcție de complexitatea modelului 3D.
- În cazul în care înlocuirea produsului nu este posibilă (din motive tehnice sau lipsă de materiale), vă vom rambursa integral contravaloarea produsului în contul bancar indicat de dumneavoastră, în termen de maximum 14 zile.

5. Date de Contact

Pentru orice întrebare sau nelămurire legată de politica noastră, ne puteți contacta la:

- **Companie:** SULICA SOMONEL PRINTING 3D S.R.L.[cite: 2]
- **E-mail:** contact@sulicasomonelprint3d.eu