Condiții de retur YIVO SureFit 365™

365 de zile pentru notificarea returului. Inclusiv pentru achizițiile firmelor.

YIVO SureFit 365™ este un program suplimentar, gratuit, de retur pentru produsele cumpărate direct de la YIVO. Nu înlocuiește dreptul legal de retragere, drepturile privind bunurile defecte sau o garanție comercială. Nu înseamnă că un produs poate fi utilizat în mod normal timp de 365 de zile și apoi returnat necondiționat.

Program în vigoare de la: 9 septembrie 2026
Versiunea documentului: 1.2 | 15.10.2026
Termenul cumpărătorului: 365 de zile de la primirea produsului returnat.

Data intrării în vigoare a programului nu este o dată comună de început al termenului de retur pentru toți cumpărătorii. Nu calculăm termenul de la data facturii, a comenzii sau a expedierii. Clarificările ulterioare ale acestor condiții nu restrâng drepturile sau asigurările mai favorabile oferite la cumpărare.

1. Organizatorul programului și datele de contact

Organizatorul programului și vânzătorul este **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, număr de identificare fiscală (NIP): 642-315-75-74, număr de înregistrare a întreprinderii (REGON): 383257067, denumit în continuare „YIVO”.

Acceptăm notificările de retur la **zwroty@yivo.pl**, în scris la adresa sediului și prin procedura de retur disponibilă pe platforma de achiziție. Alegerea unei metode nu exclude alte modalități permise de notificare. Nu sunteți obligat să folosiți exclusiv formularul YIVO. Nu respingem o notificare valabilă trimisă la o altă adresă de contact pusă la dispoziție de YIVO doar pentru că a fost utilizată o altă adresă.

Adresa pentru returnarea produselor:
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Cumpărătorii și achizițiile acoperite de SureFit 365™

1. Programul poate fi utilizat de consumatori și de cumpărători profesioniști, inclusiv întreprinzători individuali și societăți. O factură emisă pe firmă nu exclude, în sine, returul.
2. Programul acoperă produsele marca YIVO cumpărate direct de la YIVO, inclusiv prin platforme de vânzare. Pe platformă, verificați că vânzătorul din comandă este YIVO Sebastian Zając. Apariția mărcii YIVO pe produs sau în titlul ofertei nu înseamnă, în sine, că YIVO a fost vânzătorul.
3. Achizițiile de la vânzători independenți nu sunt acoperite automat. În aceste cazuri, drepturile față de vânzător și eventuala garanție comercială se evaluează separat.
4. Nu solicităm un abonament plătit, înregistrarea produsului sau un motiv pentru retur.
5. Puteți returna întreaga achiziție sau anumite produse ori bucăți. Dacă achiziția a constat într-un singur set indivizibil, returul în cadrul programului privește setul complet. Aceasta nu limitează drepturile legale privind neconformitatea componentelor individuale.

3. Drepturile legale sunt independente de program

1. La cumpărarea bunurilor la distanță, un consumator are, în general, 14 zile pentru a se retrage din contract fără a indica un motiv, sub rezerva excepțiilor legale. Dispozițiile speciale pot prevedea termene diferite sau prelungite.
2. Drepturile legale relevante se aplică și unei persoane fizice care cumpără direct pentru activitatea sa economică, atunci când contractul nu are caracter profesional pentru acea persoană în sensul articolului 7aa din Legea poloneză privind drepturile consumatorilor. O factură cu TVA nu înlătură, în sine, această protecție.
3. Condițiile acestui program suplimentar, inclusiv cerințele privind starea produsului, nu limitează retragerea legală. Dacă dreptul legal încă se aplică, respectăm regulile legale chiar dacă au trecut mai mult de 14 zile de la primire.
4. În cazul retragerii legale, lipsa ambalajului original sau utilizarea produsului nu înseamnă automat pierderea dreptului de retragere. Diminuarea efectivă a valorii, cauzată de manipulări ce depășesc ceea ce este necesar pentru stabilirea caracteristicilor și funcționării produsului, poate fi luată în considerare potrivit articolului 34 alineatul (4) din Legea poloneză privind drepturile consumatorilor. Aceasta nu se aplică dacă YIVO nu a furnizat informațiile privind retragerea impuse de lege. Regulile detaliate se află în secțiunea 9a. Excepția pentru anumite produse sigilate, descrisă în secțiunea 6, se aplică separat.
5. După expirarea termenului legal de retragere, posibilitatea returului până în ziua 365 rezultă din SureFit 365™ și este supusă condițiilor acestui program. Pentru o firmă fără drept legal de retragere, programul poate constitui temeiul returului din ziua primirii produsului.

4. Cum se calculează cele 365 de zile

1. Aveți 365 de zile calendaristice pentru a notifica un retur SureFit 365™, de la primirea produsului de către dumneavoastră sau o persoană desemnată de dumneavoastră, alta decât transportatorul. Ziua primirii nu se include; prima zi este ziua următoare. Nu stabilim automat data pe baza statutului expedierii, a facturii sau a simplei depuneri a coletului într-un punct de ridicare înainte ca acesta să fie ridicat de cumpărător sau de persoana desemnată.
2. Pentru produsele livrate separat, termenul programului începe la primirea produsului concret care se returnează. Pentru retragerea legală aplicăm regulile legale privind data de început, inclusiv cele referitoare la ultimul articol, lot sau componentă.
3. Pentru respectarea termenului programului este suficient să trimiteți o notificare neechivocă de retur înainte de expirarea sa. Nu trebuie să obțineți aprobarea YIVO sau să livrați coletul la depozit în acest termen.
4. Produsul trebuie expediat înapoi în următoarele 14 zile de la notificare. Termenul de expediere este respectat dacă trimiteți coletul înainte de expirarea sa.
5. Dacă un termen se încheie într-o sâmbătă sau într-o zi de sărbătoare legală, permitem efectuarea acțiunii în următoarea zi care nu este nici sâmbătă, nici sărbătoare legală. Normele legale obligatorii mai favorabile rămân neafectate.

5. Starea produsului pentru returul voluntar

Următoarele cerințe privesc returile în cadrul programului suplimentar; nu limitează dreptul legal de retragere.

1. Pentru a primi prețul integral al produsului în cadrul programului, returnați-l complet, fără deteriorări apărute după livrare și fără urme de utilizare dincolo de verificarea necesară. Nu imputăm cumpărătorului defectele sau neconformitățile pentru care răspunde YIVO.
2. Sunt permise verificările necesare ale caracteristicilor și potrivirii. Respectați întotdeauna instrucțiunile și regulile de siguranță. O verificare permisă nu justifică, în sine, reducerea rambursării.

3. Schimbările minore de stare, murdăria sau elementele lipsă nu înseamnă neapărat refuzul automat al returului în cadrul programului. Dacă produsul rămâne în sfera programului, acceptăm returul, putând fi luată în considerare, potrivit secțiunii 9a, doar diminuarea efectivă a valorii cauzată de manipulări ce depășesc verificarea permisă.
4. Programul nu reprezintă un an de utilizare normală a produsului. Nu acoperă returnarea produselor funcționale după utilizare normală, cum ar fi filtrele folosite pentru curățenie, lamele folosite pentru bărbierit sau tuns iarba ori piesele modificate permanent de cumpărător. Posibilitatea unei rambursări reduse nu înlătură aceste limite. Acceptarea unui asemenea produs în afara programului este posibilă printr-un acord individual cu YIVO care precizează condițiile de decontare și este consemnat, de exemplu, prin e-mail. Un asemenea acord nu trebuie impus în locul respectării unui drept legal aplicabil.
5. Înaintea unui pas ireversibil, precum fixarea unei piese cu un strat adeziv de unică folosință, verificați identificatorul modelului, dimensiunile și instrucțiunile. Nu orice piesă poate fi probată fără a-i afecta starea. Totuși, montarea singură nu dovedește automat o utilizare nepermisă: contează natura acțiunii și produsul concret.
6. Ambalajul original ajută la returnarea sigură și identificarea produsului, dar, în general, nu este o condiție pentru retur. Nu percepem o taxă automată pentru deschiderea sau lipsa ambalajului obișnuit. Rolul special al sigiliilor anumitor produse este explicat în secțiunea 6.
7. Lipsa ambalajului, utilizarea normală sau imposibilitatea de a îndeplini condițiile programului voluntar nu înlătură drepturile privind bunurile defecte. O reclamație este evaluată pe temeiul legal sau al garanției comerciale aplicabile.

6. Produse sigilate din motive de protecție a sănătății sau de igienă

1. Excepția legală de la dreptul de retragere se poate aplica unui produs dacă sunt îndeplinite **toate** condițiile următoare:
   - a fost livrat în ambalaj sigilat;
   - ambalajul a fost deschis după livrare;
   - după deschidere, produsul nu este adecvat pentru retur din motive de protecție a sănătății sau de igienă, potrivit articolului 38 alineatul (1) punctul 5 din Legea poloneză privind drepturile consumatorilor.
2. Aplicăm aceeași excepție în programul voluntar SureFit 365™. Totuși, nu considerăm automat că orice piesă pentru aparate de ras sau căști este exclusă de la retur.
3. Aceste condiții pot privi, de exemplu, anumite dopuri și adaptoare pentru căști intraauriculare, precum și capete, lame și site pentru aparate de ras. În fiecare caz contează caracteristicile produsului concret, sigiliul său efectiv și motivele de sănătate sau igienă.
4. Simpla deschidere a cutiei de transport nu reprezintă deschiderea ambalajului sigilat al produsului. Dacă produsul nu era sigilat corespunzător la livrare sau sigiliul era deja deteriorat, simpla referire la categoria produsului nu justifică aplicarea acestei excepții legale.
5. Produsele cu sigiliul intact pot fi returnate conform celorlalte reguli aplicabile tipului respectiv de retur. Nu rupeți un sigiliu doar pentru a pregăti fotografii pentru notificare.
6. **Excepția de igienă nu exclude drepturile privind un produs defect sau care nu este conform cu contractul.** Evaluăm o asemenea reclamație independent de SureFit 365™.

7. Cum notificați și expediați returul

1. Trimiteți o notificare neechivocă de retur la **zwroty@yivo.pl**, utilizați procedura disponibilă pe platformă sau notificați în scris. Nu trebuie să citați o dispoziție anume sau să selectați separat temeiul juridic.

2. Pentru identificarea achiziției, furnizați numele sau denumirea firmei, datele de contact și numărul comenzii ori alte informații care ne permit să găsim tranzacția. Indicați produsul returnat și numărul de bucăți. Un SKU sau EAN poate ajuta, dar nu înlocuiește și nu limitează alte modalități de identificare a achiziției.
3. Nu solicităm bonul original, un număr RMA, explicarea deciziei sau utilizarea exclusivă a formularului nostru. Confirmarea comenzii, factura, istoricul achizițiilor sau alte dovezi adecvate pot confirma tranzacția.
4. Protejați produsul împotriva deteriorării în transport și trimiteți-l la adresa de retur din secțiunea 1. Asigurați piesele ascuțite pentru a preveni rănirea persoanelor care manipulează coletul, respectând instrucțiunile și avertismentele.
5. Păstrați dovada expedierii. Nu este necesar să așteptați răspunsul YIVO pentru a exercita valabil dreptul legal de retragere.
6. Retururile expediate cu ramburs nu sunt acceptate fără acord prealabil. Expedierile către puncte care impun ridicarea personală de către YIVO necesită și ele acord prealabil. Se păstrează metodele de retur disponibile și convenite ale platformei.
7. Dacă folosiți generatorul de mesaje al site-ului sau un buton care deschide aplicația de e-mail, verificați textul pregătit și trimiteți personal e-mailul. Completarea câmpurilor, copierea textului sau deschiderea aplicației de e-mail nu trimite o notificare către YIVO și nu respectă termenul de notificare. Generatorul este o facilitate, nu singura modalitate de notificare.
8. Nu solicităm consimțământ de marketing, fotografii, bonul original sau un număr de cont bancar doar pentru notificarea returului. Dacă lipsesc informații necesare identificării achiziției sau decontării rambursării, vă vom contacta.

8. Cine plătește transportul returului

1. În programul voluntar, cumpărătorul plătește costul direct al expedierii produsului înapoi, cu excepția cazului în care YIVO sau condițiile platformei aplicabile achiziției au oferit retur gratuit ori o altă regulă mai favorabilă.
2. Pentru retragerea legală, cumpărătorul suportă costurile directe de retur numai în limitele legii, în special sub rezerva informării prealabile corecte despre această obligație. Lipsa informării nu poate fi remediată prin taxarea clientului conform unor condiții publicate ulterior.
3. Aceste reguli nu transferă clientului costuri ce revin YIVO în legătură cu o reclamație întemeiată pentru bunuri defecte. Costurile soluționării reclamației se stabilesc potrivit legii aplicabile și eventualelor condiții mai favorabile ale garanției comerciale.

9. Ce rambursăm și când

1. Sub rezerva calculului promoției de la punctul 9b: Pentru un retur în cadrul programului voluntar, rambursăm prețul efectiv plătit pentru produsul returnat, ținând cont de reducerea alocată acestuia și de orice diminuare justificată descrisă în secțiunea 9a. În această procedură nu rambursăm costul inițial de livrare al comenzii, cu excepția unor condiții mai favorabile oferite la cumpărare.
2. Pentru retragerea legală, rambursăm plățile în măsura cerută de lege, inclusiv costul inițial de livrare datorat. Dacă a fost aleasă o opțiune mai scumpă decât cea mai ieftină metodă obișnuită oferită de YIVO, rambursarea livrării este limitată conform legii. La retragerea parțială, ținem cont de întinderea retragerii și de costurile de livrare atribuibile părții păstrate din comandă; nu aplicăm automat regula „livrarea nu se rambursează niciodată”.
3. Nu percepem o taxă de procesare sau o taxă doar pentru acceptarea returului. Rambursarea produsului poate fi redusă numai conform secțiunii 9a și 9b. Nu aplicăm o deducere procentuală fixă pentru deschiderea ambalajului, notificarea returului sau simpla trecere a timpului.

4. Rambursăm plățile fără întârzieri nejustificate, cel târziu la 14 zile după primirea unei notificări valabile. Dacă nu ne-am oferit să ridicăm noi produsul, putem reține plata până la primirea produsului sau a dovezii că a fost expediat înapoi, oricare survine mai întâi. În programul voluntar, obligația de rambursare privește returile care îndeplinesc condițiile sale.

5. Folosim aceeași metodă de plată pentru rambursare, dacă cumpărătorul nu acceptă expres o altă metodă care nu implică costuri suplimentare. Pentru plățile cu ramburs, convenim metoda de restituire, de exemplu transferul într-un cont indicat. Nu înlocuim rambursările în bani cu un voucher obligatoriu.

6. Pentru achizițiile firmelor emitem documentele de corecție necesare. Procedurile contabile nu înlătură obligația respectării termenului de rambursare.

7. Dacă nu sunt îndeplinite condițiile programului voluntar, explicăm motivele legate de produsul concret și convenim ce se întâmplă cu acesta în continuare. Aceasta nu ne determină să refuzăm analizarea unei reclamații separate privind bunuri defecte.

9a. Diminuarea valorii produsului și suma rambursată

1. **Un produs folosit, incomplet, murdar sau deteriorat poate valora mai puțin decât la livrare. Totuși, aceasta nu înseamnă o deducere automată.** Contează cauza și întinderea efectivă a diminuării valorii, nu doar faptul că ambalajul a fost deschis sau produsul returnat.

2. **Pentru retragerea legală**, reducerea poate acoperi numai diminuarea valorii rezultată din manipulări ce depășesc ceea ce este necesar pentru stabilirea caracteristicilor și funcționării produsului. Verificarea obișnuită permisă nu se taxează. Aplicăm articolul 34 alineatul (4) din Legea poloneză privind drepturile consumatorilor, inclusiv excluderea acestei răspunderi dacă informațiile obligatorii privind retragerea nu au fost furnizate cumpărătorului. Aceasta se aplică și cumpărătorilor profesioniști eligibili protejați de articolul 7aa. Utilizarea dincolo de verificarea permisă nu justifică, în sine, respingerea unei retrageri legale valabile.

3. **Pentru returile voluntare**, diminuarea valorii se evaluează conform acestor condiții SureFit 365™, nu prin extinderea automată a regulilor legale la 365 de zile și la toate firmele. Este posibilă pentru un produs acceptat conform secțiunii 5. Nu extinde programul la returi necondiționate după utilizare normală și nu înlocuiește evaluarea excepției de igienă.

4. Orice reducere se stabilește individual și proporțional cu diminuarea documentată a valorii din cauze imputabile cumpărătorului. Luăm în considerare starea la livrare, starea efectivă a produsului returnat, caracterul complet, posibilitatea realistă de restabilire a stării și valoarea rămasă. Suma nu poate depăși diminuarea efectivă a valorii sau prețul plătit pentru acel produs.

5. Nu imputăm cumpărătorului un defect sau o neconformitate pentru care răspunde YIVO, nici o diferență de valoare cauzată exclusiv de fluctuații de preț sau de trecerea timpului. Imposibilitatea revânzării unui produs ca nou nu înseamnă automat pierderea totală a valorii. Costurile justificate de recondiționare pot ajuta la evaluarea pierderii; nu calculăm aceeași pierdere de două ori, de exemplu o dată ca cost de curățare și încă o dată ca murdărie deja îndepărtată.

6. Odată cu decontarea, furnizăm pe un suport durabil, precum e-mailul, informații despre starea constatată, temeiul și metoda de calcul și suma exactă a reducerii. La cerere, oferim dovezi, precum fotografii sau o descriere a verificării. Cumpărătorul poate contesta evaluarea răspunzând sau contactând YIVO.

7. Nu solicităm consimțământ anticipat pentru deduceri arbitrare, nu aplicăm o penalizare procentuală automată și nu condiționăm plata la timp a sumei necontestate de acceptarea evaluării noastre de către cumpărător. Verificarea produsului nu oferă timp suplimentar pentru rambursare și nu extinde dreptul de reținere dincolo de secțiunea 9.4 și legea aplicabilă. Declarațiile necesare decontării corecte sunt furnizate conform legii; o mențiune unilaterală „produs

folosit” nu înlocuiește temeiul sau justificarea reducerii.

9b. Reduceri, cadouri și retururi parțiale

Aceste reguli se aplică numai cumpărăturilor după publicarea acestei versiuni, dacă respectivele condiții promoționale au fost comunicate înaintea cumpărării și respectă legea și regulile platformei aplicabile. Nu sunt retroactive și nu limitează drepturi sau asigurări mai favorabile acordate la cumpărare.

Dacă după un retur parțial cumpărătura nu mai îndeplinește condițiile unei reduceri cantitative sau de pachet, recalculăm prețul produselor păstrate după pragurile și prețurile valabile la cumpărare. Rambursare produse = suma plătită pentru produsele incluse în calcul minus prețul recalculat al produselor păstrate. Nu folosim prețuri de catalog ulterioare și nu deducem aceeași reducere de două ori. La retururi succesive considerăm sumele deja rambursate; această clauză singură nu impune o plată suplimentară automată.

Exemplu: 5 bucăți la 8 PLN = 40 PLN; prețul unitar fără reducere la cumpărare era 10 PLN. Returnând 4 și păstrând 1, rambursarea este 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, dacă sunt îndeplinite condițiile primului paragraf al punctului 9b.

Un cadou condiționat de cumpărarea unui produs sau de un prag promoțional trebuie returnat dacă după returul parțial condițiile acordării nu mai sunt îndeplinite. Orice decontare a unui cadou nereturnat trebuie să decurgă din condițiile promoționale comunicate la cumpărare și din legea aplicabilă. Fără taxă arbitrară ori penalizare automată.

Calculul promoției este distinct de reducerea pentru diminuarea valorii produsului. O reducere separată și justificată pentru pierderea valorii este reglementată exclusiv de punctul 9a; aceeași pierdere nu se calculează din nou. Se păstrează returnarea întregului set indivizibil în program (punctul 2.5), fără limitarea drepturilor legale privind componentele lui. Drepturile legale, reclamațiile și garanțiile rămân independente.

10. Produse defecte sau care nu corespund descrierii

SureFit 365™ oferă o posibilitate suplimentară de retur. O reclamație privind un produs defect, deteriorat la livrare sau neconform cu contractul este o chestiune separată.

Dacă un produs nu se potrivește în pofida unei asigurări neechivoce din ofertă că este compatibil cu modelul dumneavoastră, situația poate privi neconformitatea, nu o simplă schimbare de opinie. Nu direcționăm automat asemenea cazuri către returul voluntar pe cheltuiala cumpărătorului.

Puteți depune o reclamație la **reklamacje@yivo.pl** sau prin canalul corespunzător al platformei. Descrieți problema și furnizați informații pentru identificarea achiziției. Fotografiile sau identificatorul modelului pot ajuta evaluarea, dar nu stabilim o regulă generală de refuz al oricărei reclamații fără fotografii.

Răspunderea legală a vânzătorului, răspunderea față de cumpărătorii profesioniști și eventuala garanție comercială sunt evaluate pe temeiurile lor aplicabile. Termenul de 365 de zile nu scurtează termenele legale sau protecția acordată printr-o garanție. SureFit 365™ nu garantează că orice produs se potrivește tehnic oricărui dispozitiv.

11. Achiziții pe platforme și transfrontaliere

Drepturile mai favorabile rezultate din condițiile achiziției respective sau ale platformei rămân neafectate. Programul nu elimină procedurile platformei, dar acestea nu pot exclude drepturi de care cumpărătorul nu poate fi lipsit.

În vânzările transfrontaliere către consumatori, aceste condiții nu îi lipsesc de protecția normelor obligatorii aplicabile contractului, inclusiv, după caz, de legea țării reședinței obișnuite. Nu solicităm ca toate litigiile cu consumatorii să fie soluționate exclusiv de instanța competentă pentru adresa sediului YIVO.

12. Modificări, achiziții anterioare și date personale

Programul este în vigoare de la 9 septembrie 2026. O nouă revizie nu limitează drepturile dobândite la o achiziție anterioară. Condițiile sau asigurările mai favorabile oferite la cumpărare rămân neafectate. Modificarea sau încetarea programului nu scurtează termenul de retur acordat achizițiilor deja acoperite. Indicarea unei date anterioare de intrare în vigoare nu înseamnă că informațiile obligatorii înaintea încheierii unui anumit contract au fost furnizate la acel moment. Publicarea ulterioară nu introduce retroactiv taxe sau restricții care nu au fost comunicate cumpărătorului la momentul obligatoriu.

Prelucrăm datele furnizate prin notificare pentru identificarea achiziției, gestionarea returului, decontarea rambursării și îndeplinirea obligațiilor legale. Politica de confidențialitate YIVO oferă detalii. Returul nu este condiționat de consimțământul de marketing.

Model opțional de notificare a returului

Către: YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Adresa pentru corespondență și returnarea produselor: ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Subiect: Notificare de retur — YIVO SureFit 365™ — numărul comenzii, dacă este cunoscut

Bună ziua,

Prin prezenta notific returul produsului sau produselor enumerate mai jos, cumpărate de la YIVO. Dacă beneficiez de dreptul legal de retragere din contract, acest mesaj constituie declarația mea de exercitare a acestui drept pentru produsele indicate. În rest, utilizez programul YIVO SureFit 365™ conform condițiilor sale.

Nume / denumirea firmei: …
Numărul comenzii sau alte informații pentru identificarea achiziției: …
Platforma sau locul achiziției, dacă este cunoscut: …
Produsele returnate și numărul de bucăți: …
Data primirii produsului, dacă este cunoscută: …
E-mail sau altă adresă pentru răspuns: …
Informații suplimentare — opțional: …

Vă rog să confirmați primirea acestei notificări și să decontați returul conform drepturilor mele și condițiilor aplicabile.

Utilizarea acestui model este opțională. Nu trebuie să explicați decizia sau să identificați singur temeiul juridic. Lipsa numărului comenzii ori a datei exacte nu împiedică notificarea dacă achiziția poate fi identificată altfel. Nu solicităm un număr de cont doar pentru notificare; dacă este necesar pentru rambursare, îl vom conveni separat. Când folosiți modelul pe hârtie, puteți adăuga adresa cumpărătorului, data și semnătura; semnătura olografă nu este necesară într-un e-mail.