

Politica de Retur

Prezenta Politică de Retur se aplică produselor comercializate pe site-ul **river-token.com**, operate de **RIVER TOKEN S.R.L.**, și are rolul de a informa clienții cu privire la condițiile în care pot fi solicitate returnări sau înlocuiri de produse.

1. Produse alimentare – excepție de la dreptul de retur

Produsele comercializate pe acest site sunt **produse alimentare (apă îmbuteliată)**, livrate exclusiv la bax.

Conform **OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor**, art. 16 lit. e), **dreptul de retragere de 14 zile NU se aplică** produselor:

- care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;
- care, din motive de **igienă și siguranță alimentară**, nu pot fi returnate după livrare.

Prin urmare, produsele alimentare livrate (baxuri de apă) nu pot fi returnate, indiferent dacă ambalajul este sigilat.

Prin plasarea unei comenzi pe site, Clientul confirmă că a luat la cunoștință și acceptă faptul că **produsele comandate nu sunt eligibile pentru retur**.

2. Excepții – produse livrate greșit

Returul sau înlocuirea produselor este acceptată **exclusiv** în următoarele situații:

- produsul livrat **nu corespunde comenzii** plasate.

În aceste cazuri, Clientul are obligația de a:

- semnala situația în termen de **maximum 24 de ore de la primirea comenzii**;
- transmite o sesizare scrisă la adresa  **contact@river-token.com**, însoțită de fotografii relevante.

Solicitățile transmise după acest termen pot fi refuzate.

3. Costuri și soluționare

- Dacă reclamația este justificată, **costurile de retur sau înlocuire vor fi suportate integral de vânzător.**
 - Clientul poate opta, după caz, pentru:
 - înlocuirea produsului;
 - rambursarea contravalorii acestuia.
-

4. Rambursarea sumelor

Rambursarea sumelor aprobate se va face în termen de **maximum 14 zile calendaristice** de la confirmarea soluționării reclamației, utilizând **aceeași metodă de plată** folosită la achiziție.

5. Contact

Pentru orice sesizare sau informații suplimentare legate de politica de retur, ne poți contacta la:

 **contact@river-token.com**