

**Cumpărător:**

|  |  |
|--|--|
| Nume și prenume:   |  |
| Domiciliu:   |  |
| Adresă pentru eventuala returnare a bunului (numai dacă este diferită de domiciliu): |  |
| E-mailul de pe care a fost plasată comanda:  |  |
| Număr de telefon:  |  |
| Numărul contului bancar (dacă se va restitui prețul de cumpărare):                   |  |

Ne puteți trimite formularul de reclamație, de preferat împreună cu bunul reclamat (lipiți formularul tipărit, într-un plic, într-un loc vizibil pe cutia cu bunul), la adresa: **Expandeco - Toptrotinete.ro, Str. Uzinelor nr. 80, OradeaJud. Bihor, 410605, RO**, alternativ, ni-l puteți transmite la adresa de e-mail **info@toptrotinete.ro** sau **puteți contacta serviciul nostru de asistență clienți la numărul +40373810063, pentru stabilirea detaliilor.**

**FORMULAR DE RECLAMAȚIE**

|   |  |
|---|--|
| Identificarea bunului / Denumire:<br>(numărul de serie al bunului, numărul de kilometri parcurși, conținutul pachetului etc.) |  |
| Data achiziției / Numărul comenzii:   |  |
| Numărul documentului de achiziție (ex. factură) / Numărul comenzii:   |  |

|  |  |
|--|--|
| Descriere detaliată a problemei/defectului, în cuvintele dvs.: |  |
|--|--|

|   |  |
|---|--|
| Documentare foto a defectului (nu este obligatoriu de completat):   |  |
| <p><b>Modalitatea aleasă de soluționare a reclamației:</b></p> <p>Vă rugăm să aveți în vedere că, în principal, aveți dreptul la înlăturarea defectului, dacă este rezonabil în raport cu defectul și situația dvs. (<b>repararea bunului, livrarea părții lipsă</b> sau <b>livrarea unui bun nou</b>).</p> <p>Dacă optați, de exemplu, pentru retragerea din contractul de vânzare-cumpărare, acest drept s-ar putea să nu vi se cuvină întotdeauna, caz în care vă vom solicita completarea modalității de soluționare a reclamației.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>repararea bunului;</b></li> <li>• <b>livrarea unui bun nou / a piesei lipsă;</b></li> <li>• <b>reducere din prețul de cumpărare;</b> sau</li> <li>• <b>retragerea din contract și restituirea prețului de cumpărare</b></li> </ul> |

#### Instrucțiuni pentru client:

Exercitarea dreptului clientului de a solicita **înlăturarea defectului apărut (repararea bunului, livrarea unui bun nou sau livrarea părții lipsă)** nu ar trebui să presupună dificultăți semnificative pentru comerciant și nu ar trebui să constituie o solicitare disproporționată în raport cu valoarea bunului și importanța defectului.

Dreptul clientului de a solicita **retragerea din contract și restituirea prețului de cumpărare** sau de a solicita o **reducere de preț** poate fi exercitat în cazul în care defectul bunului constituie o încălcare esențială a contractului de vânzare-cumpărare (nu reparăm și nu înlocuim bunul; nu îl reparăm și nu îl înlocuim în conformitate cu legea; refuzăm să înlăturăm defectul; bunul prezintă același defect în pofida reparației sau înlocuirii; defectul este de o gravitate care justifică o reducere imediată a prețului ori retragerea din contract; sau declarăm, ori rezultă din împrejurări, că nu vom înlătura defectul într-un termen rezonabil ori fără a cauza dificultăți serioase cumpărătorului).

**Restituirea prețului de cumpărare** se efectuează, de regulă, prin aceeași metodă prin care ați efectuat plata. Este posibilă restituirea printr-o altă metodă, însă numai dacă sunteți de acord și aceasta nu vă generează costuri suplimentare.

|       |                           |
|-------|---------------------------|
| Data: | Semnătura cumpărătorului: |
|-------|---------------------------|

Se completează de către comerciant:

**Comerciant:**

www.toptrotinete.ro

**eland, s.r.o.,**

Nr. Reg. Com.: 53 385 241,

CIF: SK2121354983

sediul M.R.Ștefánika 1016/15, 03853 Turany

**Adresa expeditorului:** Expandeco - Toptrotinete.ro, Str. Uzinelor nr. 80, Oradea , Jud. Bihor, 410605, RO

|   |   |
|---|---|
| Data primirii reclamației:                  |   |
| Persoana împuternicită pentru soluționare:  |   |
| Punctul de vedere al comerciantului:        | A se vedea „Notificarea privind soluționarea reclamației” nr. __, care constituie Anexa nr. 1 la prezentul formular de reclamație |
| Data soluționării reclamației și semnătura: |   |