



## CUM FACI UN RETUR

Poți returna sau schimba produsele comandate în termen de 14 zile calendaristice de la primirea coletului, urmând pașii următori:

1) În cazul schimburilor de produs, este necesar să plasezi o nouă comandă pe site-ul poema.ro pentru produsul dorit, să completezi în rubrica observații: "Schimb produs" și să alegi plata în sistem ramburs. Schimburile de produs se vor procesa și expedia după recepționarea returului dvs.; pentru retur mergi direct la pasul 2.

2) A. Returnează produsele GRATUIT, în orice magazin POEMA din țară. Baniii îți vor fi returnați în maxim 14 zile de la procesarea returului, în contul IBAN indicat.

B. Ambalează produsul/produsele în condiții cât mai apropiate de cele în care l-ai / le-ai primit și adaugă în colet formularul de retur completat și factura. (Formularul de retur se poate trimite completat și pe e-mail, la adresa retur@poema.ro).

3) Apelează Urgent Cargus la numărul de telefon 021 9330 valabil pentru București sau 021 9282 pentru provincie, pentru a face cererea de ridicare a returului.

Alege serviciul STANDARD, cu PLATA TRANSPORTULUI LA FABIO COMPROD SRL, Str. Bariera Vîlcii, nr. 337G, Craiova, Dolj, C.P. 200716. Tel: 0770 189 007.

4) Predă coletul curierului Urgent Cargus și păstrează chitanța AWB până la finalizarea returului.

5) Baniii îți vor fi returnați în maxim 14 zile de la procesarea returului, în contul IBAN indicat mai jos.

**Tarif pentru retur este 19 lei**, sumă ce va fi scăzută din suma rambursată în contul IBAN.

**Tarif pentru schimbul de produs este de 38 lei.**

## CONDITII DE RETUR

Asigură-te că produsele comandate sunt returnate în aceeași stare în care au fost primite. Produsele returnate NU trebuie să prezinte urme de purtare sau spălare și trebuie să aibă toate etichetele atașate. Dacă produsele returnate NU corespund condițiilor de mai sus, ne rezervăm dreptul de a NU îți returna contravaloarea produselor, urmând să îți retrimitem coletul, pe cheltuiala ta.

## ADRESA POEMA

**S.C. FABIO COMPROD S.R.L.**  
**Str. Bariera Vâlcii, nr. 337G**  
**Craiova, Dolj, 200716, Romania**  
**E-mail: comenzi@poema.ro**  
**Tel: 0376448219**

## DETALII COMANDA

Numar comanda \_\_\_\_\_  
 Data comenzii \_\_\_\_\_  
 Numar factura \_\_\_\_\_

## DETALII CLIENT

Nume \_\_\_\_\_  
 Adresa \_\_\_\_\_  
 Oras \_\_\_\_\_  
 Email \_\_\_\_\_

## DETALII BANCARE

CONT IBAN

\_\_\_\_\_

Titular Cont

\_\_\_\_\_

## PRODUSELE RETURNATE

Cod/Nume Produs si Marime	COD Retur	Cantitate
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

## CODURI DE RETUR

- 01 - Nu îmi place produsul
- 02 - Produsul este prea mic
- 03 - Produsul este prea mare
- 04 - Produsul este defect
- 05 - Am comandat mai multe mărimi
- 06 - Produsul nu corespunde cu poza sau descrierea
- 07 - Calitatea produsului nu corespunde așteptărilor
- 08 - Am primit un alt produs
- 09 - Coletul a fost deteriorat