

POLITICA DE RETUR

1. Identitatea operatorului

Prezenta Politică de Retur și Soluționare a Reclamațiilor este emisă de **S.C. Normal Food S.R.L.**, cu următoarele date de identificare:

- Reg. No.: **J2021007838230**
- CUI: **RO45362566**
- Sediul: **Comuna Afumați, Șos. Ștefănești nr. 123**

denumită în continuare „Yamz”.

Yamz operează platforma de comandă prin care clienții pot plasa comenzi către restaurantele listate în platformă, inclusiv **Lago, Crust și Ciorbitza**.

2. Domeniul de aplicare

Prezenta politică se aplică tuturor comenzilor plasate prin platforma Yamz pentru produse alimentare, băuturi, preparate gătite, deserturi, produse ambalate și alte articole disponibile în restaurantele listate în platformă.

Prezenta politică ține loc și Termenilor și Condițiilor platformei Yamz. În cazul în care există dispoziții legale imperative mai favorabile consumatorului, acestea prevalează.

3. Lipsa dreptului general de retur

Având în vedere natura produselor comercializate prin platforma Yamz, **returul produselor nu este acceptat în mod obișnuit.**

În conformitate cu **art. 16 lit. d) din OUG nr. 34/2014**, sunt exceptate de la dreptul de retragere produsele care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid. În conformitate cu **art. 16 lit. e) din OUG nr. 34/2014**, sunt exceptate de la dreptul de retragere și produsele sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau de igienă, dacă au fost desigilate de consumator.

În consecință, **nu se acceptă returul** pentru:

- a) preparate alimentare gătite sau pregătite la comandă;
- b) produse alimentare perisabile;
- c) băuturi și produse deschise sau consumate parțial;
- d) produse a căror ambalare, manipulare sau natură nu mai permit reintroducerea lor în circuitul comercial în condiții de siguranță;
- e) produse sigilate care au fost desigilate după livrare.

Nu constituie motiv de retur sau rambursare:

- a) schimbarea preferințelor gustative;
- b) renunțarea la comandă după preparare sau după predarea acesteia către livrator;

- c) nemulțumiri subiective care nu se bazează pe o neconformitate reală;
- d) o întârziere de livrare aflată în marja de toleranță prevăzută în prezenta politică.

4. Excepția limitată pentru produse sigilate din fabrică

Prin excepție, **pot fi acceptate la retur numai produsele livrate în ambalaj original sigilat din fabrică**, cu condiția cumulativă ca:

- a) produsul să nu fie perisabil și să nu intre într-o altă excepție legală de la dreptul de retragere;
 - b) produsul să fie returnat **nedesigilat**, în ambalajul original, fără urme de deteriorare, manipulare improprie sau depozitare necorespunzătoare;
 - c) cererea de retur să fie transmisă în termenul legal aplicabil, dacă dreptul de retragere există pentru acel produs;
 - d) **costurile și riscurile transportului de retur să fie suportate integral de expeditor/client**;
 - e) returul să fie aprobat în prealabil, în scris, de către Yamz.
- Yamz își rezervă dreptul de a refuza recepția unui retur trimis fără notificare prealabilă sau care nu respectă condițiile de mai sus.

5. Termene de livrare

Termenele de livrare afișate în platformă sunt **estimative** și pot varia în funcție de trafic, condiții meteo, volum operațional, disponibilitatea livratorilor, situații tehnice sau alte împrejurări independente de voința restaurantului ori a platformei.

Se acceptă o **marjă de toleranță de până la 10-20 minute** înainte sau după intervalul estimat de livrare. O asemenea abatere nu constituie, prin ea însăși, neexecutare și nu dă dreptul automat la retur, rambursare sau despăgubiri.

Întârzierile semnificative sau neexecutarea livrării vor fi analizate punctual, în funcție de circumstanțele concrete și de drepturile conferite de lege.

6. Reclamații admise

Prezenta politică nu limitează dreptul clientului de a formula o reclamație în cazul în care produsele livrate sunt neconforme, lipsesc din comandă, au fost livrate greșit, au fost deteriorate sau sunt improprii consumului. Legislația privind protecția consumatorilor interzice comercializarea produselor care pot pune în pericol sănătatea sau care sunt comercializate în afara termenului de valabilitate și recunoaște dreptul consumatorului la remediere, înlocuire sau despăgubire în cazurile prevăzute de lege. Pot fi formulate reclamații, în special, în următoarele situații:

- a) produs livrat greșit;
- b) produs livrat incomplet;

- c) produs lipsă din comandă;
- d) produs deteriorat, vărsat, zdrobit ori cu ambalaj compromis;
- e) produs neconform sau impropriu consumului.

7. Procedura de sesizare

Clientul are obligația să verifice comanda imediat după primire și să sesizeze orice problemă **de îndată după livrare**, iar, de regulă, nu mai târziu de **30 de minute de la preluarea comenzii**, pentru a permite verificări reale și operative. În cazul viciilor ascunse care nu puteau fi observate imediat, sesizarea se va face într-un termen rezonabil de la constatare.

Sesizarea se transmite prin:

- telefon: **0728304304**
- e-mail: contact@yamz.ro

Reclamația trebuie să conțină, după caz:

- a) numărul comenzii;
- b) numele clientului;
- c) descrierea exactă a problemei;
- d) fotografiile clare ale produsului, ambalajului și bonului/facturii, dacă sunt disponibile;
- e) orice alte informații necesare pentru verificare.

8. Produse lipsă

În cazul în care clientul reclamă lipsa unor produse sau articole din comandă, Yamz și/sau restaurantul va analiza solicitarea pe baza dovezilor disponibile și a elementelor verificabile ale comenzii.

Dacă se confirmă în mod rezonabil că anumite produse au lipsit efectiv, soluția poate consta, după caz, în:

- a) livrarea produselor lipsă;
- b) înlocuirea acestora;
- c) restituirea contravalorii produselor lipsă;
- d) acordarea unui credit/voucher, cu acordul clientului.

9. Produse deteriorate

În cazul în care produsele au fost livrate deteriorate, vărsate, răsturnate, zdrobite sau cu ambalaj compromis, clientul trebuie să furnizeze dovezi suficiente privind starea acestora la momentul recepției.

Dacă reclamația este confirmată, **restaurantul relevant** (Lago, Crust sau Ciorbitza, după caz) va suporta măsura compensatorie aplicabilă, care poate consta în:

- a) înlocuirea produsului;
- b) refacerea comenzii;
- c) restituirea contravalorii produsului afectat;
- d) altă soluție rezonabilă agreată cu clientul.

10. Produse greșite sau neconforme

Dacă a fost livrat un alt produs decât cel comandat sau dacă produsul este neconform ori impropriu consumului, clientul trebuie să păstreze, pe cât posibil, produsul și ambalajul acestuia până la finalizarea verificărilor.

Din motive de siguranță alimentară, **returul fizic al produselor alimentare nu este, de regulă, necesar și nici garantat**, soluționarea urmând să se facă pe baza dovezilor furnizate și a verificărilor interne.

În funcție de situație, se poate dispune:

- a) înlocuirea produsului;
- b) refacerea comenzii;
- c) restituirea totală sau parțială a sumelor aferente produselor afectate;
- d) acordarea unui voucher sau credit comercial, cu acordul clientului.

11. Costurile de retur

În toate cazurile în care un retur este admis pentru un produs eligibil, **costul transportului de retur este suportat de expeditor/client**, cu excepția cazului în care legea impune altfel sau Yamz confirmă în scris contrariul.

Riscul pierderii sau deteriorării produsului returnat rămâne în sarcina expeditorului până la recepționarea efectivă a acestuia de către Yamz.

12. Rambursări

Orice rambursare aprobată va fi procesată printr-o metodă rezonabilă, corespunzătoare modului de plată și tipului de comandă, în termenul aplicabil potrivit legii sau convenției dintre părți.

Pentru comenzile plătite online, rambursarea se va face, de regulă, prin aceeași metodă de plată, cu excepția cazului în care părțile convin altfel.

Pentru comenzile plătite la livrare, rambursarea se poate efectua prin transfer bancar, voucher ori altă modalitate agreată de părți, în măsura permisă de lege.

13. Abuzuri și reclamații neîntemeiate

Yamz își rezervă dreptul de a respinge reclamațiile vădit neîntemeiate, incomplete, formulate cu rea-credință sau susținute prin informații false ori înșelătoare, în măsura permisă de lege.

14. Dispoziții finale

Prezenta politică este guvernată de **legea română** și se interpretează în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile în vigoare.

Publicarea acestei politici nu limitează și nu înlătură drepturile consumatorilor recunoscute prin acte normative imperative.

Yamz își rezervă dreptul de a modifica prezenta politică, versiunea aplicabilă fiind cea afișată în platformă la data plasării comenzii, în măsura permisă de lege.

Denumire document: POLITICA DE RETUR

Cod document: YAMZ-POL-RET

Versiune: v1.0

Autor: Alex Șerban

Data creării: 16/03/2026

Data ultimei actualizări: 24/03/2026

Ultima modificare efectuată de: Alex Șerban

Aprobat de: Alexandru Popescu

Data intrării în vigoare: 24/03/2026

Status document: Activ