

## POLITICA DE RECLAMAȚII

Informații generale Prezenta Politică de Reclamații se aplică produselor comercializate de SC Food Craiovița SRL, denumită în continuare „Vânzătorul”. Vânzătorul depune toate eforturile pentru a livra produse conforme, sigure pentru consum și de calitate corespunzătoare.

### 2. Situații în care pot fi formulate reclamații

Clientul are dreptul de a formula o reclamație în următoarele situații:

- produsul livrat nu corespunde comenzii plasate;
- produsul este incomplet;
- produsul prezintă defecte de calitate sau nu este conform standardelor de siguranță alimentară;
- produsul a fost livrat deteriorat.

### 3. Termen și modalitate de formulare Reclamațiile trebuie formulate în cel mai scurt timp posibil, de preferat în maximum 24 de ore de la livrare, prin:

- Email: shaormaamicii@gmail.com ;
- Telefon: 0733819343
- Platforma de livrare prin care a fost plasată comanda (ex: Bolt Food). Clientul este rugat să furnizeze informații relevante pentru soluționarea rapidă a sesizării.

### 4. Soluționarea reclamațiilor În urma analizării reclamației, Vânzătorul poate decide, după caz:

- înlocuirea produsului;
- rambursarea contravalorii produsului;
- acordarea unui voucher sau discount pentru o comandă viitoare.

Soluția va fi stabilită în funcție de circumstanțele concrete ale fiecărei situații.