DPPStore IT ASSET STORE

RETURNS · WARRANTY · COMPLAINTS

Return, withdrawal and complaint form

Fill in, sign and e-mail this form to ask@dppstore.eu (or put it in the parcel). Use it to withdraw from the contract within 14 days of delivery, to return or exchange a wrong or faulty item, to claim the warranty, or to cancel an order that has not shipped yet. We confirm receipt within one business day and send you the return instructions.

To (seller): TCP Global EOOD Sofia – Popești-Leordeni Branch · VAT RO53112331 · 26 Amurgului St., Space 7, Popești-Leordeni, Ilfov County, Romania · ask@dppstore.eu · +40 775 385 385

1. WHAT DO YOU NEED?

- ☐ **Withdrawal from the contract** — within 14 days of delivery, no reason needed (Emergency Ordinance 34/2014)
- ☐ **Return or exchange** — wrong item, missing part or faulty on arrival
- ☐ **Warranty claim / complaint** — legal guarantee of conformity (Emergency Ordinance 140/2021) or the commercial warranty
- ☐ **Cancel an order** — that has not been shipped yet

2. YOUR DETAILS

Full name _____

E-mail used for the order _____

Phone _____

Address for the courier pick-up _____

3. THE ORDER

Order number _____ Order date _____ Delivery date _____ Invoice number _____

Product(s) — name / SKU and quantity _____

4. WHAT HAPPENED?

Not required for a withdrawal. For a warranty claim, describe the fault and when it appears; photos or a short video help.

_____

5. REFUND

Refunds go back to the payment method used for the order (same card or bank account). Fill in only if that is not possible:

IBAN and account holder _____

6. DATE AND SIGNATURE

- ☐ **I confirm the product is packed in its original packaging, with all accessories.** Required for the commercial warranty; for a withdrawal or the legal guarantee, equivalent protective packaging is accepted.

Date _____ Name and signature _____

GOOD TO KNOW

14 days

Send this form (or any clear statement) within 14 days of delivery; send the product back within 14 days after that. The refund arrives within 14 days of our receiving the product or your proof of posting.

Wait for our instructions

We confirm receipt within one business day and send the return address and courier instructions. Please do not post the product before that.

Original packaging

Warranty: send the device in its original packaging (box and inserts), kept for the warranty period — a condition of the commercial warranty. Returns: original or equivalent protective packaging, all accessories.

Warranty

We diagnose within 5 business days of receiving the device; repair or replacement is free and, by law, takes at most 15 calendar days. Back up your data first.

Formular de retur, retragere din contract și reclamație

Completează, semnează și trimite formularul pe e-mail la ask@dppstore.eu (sau pune-l în colet). Îl folosești pentru retragerea din contract în 14 zile de la livrare, pentru returnarea sau schimbarea unui produs greșit ori defect la livrare, pentru o solicitare de garanție sau pentru anularea unei comenzi încă neexpediate. Confirmăm primirea în cel mult o zi lucrătoare și îți trimitem instrucțiunile de retur.

Către (vânzător): TCP Global EOOD Sofia – Sucursala Popești-Leordeni · CUI RO53112331 · Str. Amurgului nr. 26, Sp. 7, Popești-Leordeni, jud. Ilfov, România · ask@dppstore.eu · +40 775 385 385

1. CE DOREȘTI?

- ☐ **Retragere din contract** — în 14 zile de la livrare, fără motiv (OUG 34/2014)
- ☐ **Retur sau schimb** — produs greșit, componentă lipsă sau defect la livrare
- ☐ **Garanție / reclamație** — garanția legală de conformitate (OUG 140/2021) sau garanția comercială
- ☐ **Anularea comenzii** — care nu a fost încă expediată

2. DATELE TALE

Nume și prenume

E-mailul folosit la comandă

Telefon

Adresa de la care curierul ridică produsul

3. COMANDA

Numărul comenzii

Data comenzii

Data livrării

Numărul facturii

Produs(e) — denumire / SKU și cantitate

4. CE S-A ÎNTÂMPLAT?

Nu este necesar pentru retragerea din contract. Pentru garanție, descrie defectul și când apare; fotografiile sau un scurt video ajută.

5. RAMBURSARE

Banii se returnează prin metoda de plată folosită la comandă (același card sau cont bancar). Completează doar dacă acest lucru nu este posibil:
IBAN și titularul contului

6. DATA ȘI SEMNĂTURA

- ☐ **Confirm că produsul este ambalat în ambalajul original, cu toate accesoriile.** Obligatoriu pentru garanția comercială; la retragere sau garanția legală se acceptă un ambalaj echivalent care protejează produsul.

Data

Nume și semnătură

BINE DE ȘTIUT

14 zile

Trimite formularul (sau orice declarație clară) în 14 zile de la livrare; returnează produsul în cel mult 14 zile după aceea. Rambursarea ajunge în 14 zile de la primirea produsului sau a dovezii de expediere.

Așteaptă instrucțiunile

Confirmăm primirea în cel mult o zi lucrătoare și îți trimitem adresa de retur și instrucțiunile pentru curier. Te rugăm să nu expediezi produsul înainte.

Ambalajul original

Garanție: trimite echipamentul în ambalajul original (cutia și protecțiile), păstrat pe durata garanției — condiție a garanției comerciale. Retur: ambalajul original sau unul echivalent care protejează, cu toate accesoriile.

Garanție

Diagnosticăm în cel mult 5 zile lucrătoare de la primire; repararea sau înlocuirea este gratuită și durează, prin lege, cel mult 15 zile calendaristice. Salvează-ți datele înainte.