Politică privind retragerea din contract pentru achizițiile la distanță – BELAQVA

1. Domeniul de aplicare

Prezenta politică se aplică tuturor contractelor încheiate la distanță între BELAQVA și consumatori, inclusiv achizițiilor realizate prin:

- aplicația mobilă BELAQVA
- website
- platforme online
- telefon sau alte mijloace electronice

Politica este elaborată în conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și cu modificările și completările ulterioare.

2. Dreptul de retragere

Consumatorul are dreptul de a se retrage din contractul încheiat la distanță în termen de 14 zile calendaristice, fără a fi necesară justificarea deciziei.

- Pentru servicii (abonamente, pachete fitness, servicii spa): termenul se calculează de la data încheierii contractului.
- Pentru produse fizice: termenul se calculează de la data intrării în posesia produsului.

Notă: Prin achiziția unui serviciu sau voucher cadou care se prestează imediat după achiziție, utilizarea facilitată sau solicitarea expresă a începerii serviciului echivalează cu acordul expres al consumatorului, ceea ce determină pierderea dreptului de retragere.

3. Exercitarea dreptului de retragere

Pentru exercitarea dreptului de retragere, consumatorul trebuie să transmită o notificare scrisă către BELAQVA înainte de expirarea termenului de 14 zile, prin:

- e-mail
- solicitare scrisă la recepția Clubului

În cazul serviciilor activate imediat după achiziție, utilizarea facilitată sau acordul expres de începere a prestării determină pierderea dreptului de retragere.

4. Efectele retragerii

În cazul unei retrageri valide:

- BELAQVA va rambursa suma primită de la consumator;
- rambursarea se va face în maximum 14 zile de la data notificării;
- rambursarea se realizează prin aceeași metodă de plată utilizată inițial, dacă nu se convine altfel.

5. Returnarea produselor

În cazul produselor achiziționate la distanță:

- consumatorul trebuie să returneze produsul în maximum 14 zile de la notificarea retragerii;
- produsul trebuie returnat în aceeași stare în care a fost livrat, fără urme de utilizare.

Costurile directe de returnare vor fi suportate de consumator.

6. Excepții de la dreptul de retragere

Dreptul de retragere nu se aplică pentru:

- servicii prestate integral cu acordul expres al consumatorului;
- servicii a căror executare a început înainte de expirarea perioadei de retragere;
- produse desigilate care nu pot fi returnate din motive de igienă sau protecția sănătății (cosmetice, suplimente alimentare, produse de îngrijire);
- produse realizate sau personalizate conform specificațiilor clientului;
- voucher cadou sau abonamente preplătite, care rămân nerambursabile și neconvertibile în numerar.

7. Pierderea dreptului de retragere pentru servicii

Prin achiziționarea unui serviciu și solicitarea începerii utilizării acestuia înainte de expirarea termenului legal de retragere, consumatorul ia cunoștință că își pierde dreptul de retragere odată cu prestarea serviciului.

8. Servicii preplătite și vouchere cadou

Voucherul cadou reprezintă achiziția în avans a unui serviciu sau pachet de servicii preplătit, care poate fi utilizat de proprietarul inițial sau cedat unei alte persoane (cu excepția voucherelor nominale). Voucherul este nerambursabil și neconvertibil în numerar, conform politicii aferente voucherelor cadou, disponibile în aplicație, pe site-ul Clubului sau în format fizic la recepție.

9. Dispoziții finale

Prezenta politică:

- face parte integrantă din Regulamentul intern al BELAQVA și din termenii și condițiile aplicației Clubului;
- este comunicată consumatorului înainte de achiziție, prin intermediul website-ului, aplicației sau la recepția Clubului;
- poate fi modificată de BELAQVA, modificările urmând a fi comunicate public prin aceleași canale.

Actualizare: 10.03.2026