

## Politica de Livrare

Livrarea produsului: Achiziționarea produsului/produselor se realizează din secțiunea Cursuri . Cumparatorul primește pe email confirmarea comenzii efectuate. În secțiunea Bibliotecă, produsul achiziționat va fi afișat. Termenul de livrare a produsului este imediat, după finalizarea achiziției va primi confirmarea ca si-a rezervat si achizitionat accesul in cadrul cursului online dorit.

Ulterior va primi un email de confirmare cu detaliile despre curs, inclusiv datele de conectare și acces la conținut.

În cazul în care nu primește acces imediat după plata reușită, clientul trebuie să contacteze echipa de suport pentru asistență.

Formatul livrării:

Cursurile sunt livrate exclusiv în format digital și pot fi accesate prin intermediul platformei online.

Nu există livrare fizică, deoarece conținutul este disponibil integral pe internet.

Acces la curs:

Accesul la cursuri poate fi pe o perioadă determinată sau pe termen nelimitat, în funcție de tipul produsului achiziționat. Aceasta va fi specificată în detaliile fiecărui curs.

## Politica de Retur

Retururi și rambursări

Având în vedere natura digitală a produselor, odată ce accesul la curs a fost oferit, nu sunt permise retururi sau rambursări, cu excepția cazurilor prevăzute mai jos.

Excepțiile pentru rambursare includ următoarele situații:

- în cazul care cursul nu este accesibil din motive tehnice

sau

-nu corespunde descrierii inițiale.

Condiții de eligibilitate pentru rambursare:

Cumparatorii pot solicita rambursarea în termen de 7 zile de la achiziție, dacă nu au început cursul sau dacă nu au accesat mai mult de 20% din materialul cursului

Solicitările de rambursare trebuie să fie trimise prin email la adresa suport@10mate.ro împreună cu detaliile despre problemă.

Procedura de rambursare:

Odată aprobată solicitarea de rambursare, suma va fi returnată în contul clientului în termen de 10 zile lucrătoare.

Rambursarea se va face prin aceeași metodă de plată utilizată inițial de client.

## **Politica de anulare**

Dacă cumparatorul achiziționează un curs cu o dată de început fixă , anularea achiziției trebuie făcută cu cel puțin 1 zi înainte de începerea cursului pentru a fi eligibil pentru o rambursare integrală.

Alte Aspecte:

Probleme tehnice

În cazul unor probleme tehnice care împiedică accesul la curs, echipa de suport tehnic va depune toate eforturile pentru a remedia situația în timp util.

Dacă problema tehnică nu poate fi rezolvată, clientul poate solicita o rambursare completă sau un credit pentru un alt curs.

Modificări ale politicii

Site-ul 10mate.ro își rezervă dreptul de a modifica politica de livrare și retur în orice moment, modificările urmând să fie afișate pe această pagină.