

# **RREGULLAT PËR PROCEDURËN E ZGJIDHJES SË ANKESAVE PËR PRODUKTET E BLERA NË WEB SHOP DHE MËNYRA E SHTRIRJES SË TË DREJTËS SË KONSUMATORIT PËR TË TËRHEQUR NGA KONTRATA E LIDHUR DHE DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

## **Neni 1.**

Kjo rregullore rregullon kushtet dhe mënyrën e zgjidhjes së ankesave të konsumatorëve për defektet e produkteve të shitura online, gjegjësisht dyqanit të internetit CuraLife, për të ushtruar të drejtën e konsumatorit për konformitetin e mallrave të shitura dhe të dorëzuara sipas kontratës, të drejtën e konsumatorit për t'u tërhequr nga kontrata, si dhe çështje të tjera me rëndësi për zgjidhjen e ankesave dhe mbrojtjen e konsumatorëve.

## **Neni 2.**

Kuptimi i disa termave të përdorur në këtë Rregullore:

- **"konsumator"** është person fizik i cili e blen në treg produktin e shoqërisë Farmix sh.p.k për qëllime që nuk janë të destinuara për biznesin e tij apo veprimtari tjetër tregtare, d.m.th për të kënaqur nevojat personale.
- **"produkt"** është një send i luajtshëm që vendos Farmix sh.p.k, në qarkullim brenda fushës së veprimtarisë së tij afariste për nevojat e konsumatorëve, me përjashtim të sendeve që janë shitur në procedurë përmbarimore ose në një mënyrë tjetër me fuqi të ligjit;
- **"personi i autorizuar për të marrë ankesa"** është një person i punësuar pranë Farmix sh.p.k, i cili përshkrimin e pozicionit të tij/saj përgjegjës për pranimin e ankesave;
- **"personi i autorizuar për të zgjidhur ankesat"** është një person i punësuar pranë Farmix sh.p.k, i cili sipas përshkrimit të punës, përgjegjës për zgjidhjen e ankesave;

## **Neni 3.**

Farmix sh.p.k ua shet produktet me pakicë konsumatorëve përmes internetit, përgjegjësisht dyqanit të internetit, në atë mënyrë që kujdeset për të drejtat e konsumatorëve për mbrojtje në përputhje me dispozitat e ligjit për mbrojtjen e konsumatorit dhe kufizimet në fushën e barnave dhe pajisjeve mjekësore.

Farmix sh.p.k siguron zbatimin e kësaj rregulloreje në pajtim me dispozitat e ligjit për mbrojtjen e konsumatorit, ligjit për tregti, ligjit për detyrimet si dhe ligjeve dhe rregulloreve tjera të vlefshme që rregullojnë ankesat, mbrojtjen e konsumatorëve, tregtinë.

## **II TË DREJTAT DHE DETYRIMET E VEÇANTA TË KONSUMATORIT DHE FARMIX SH.P.K**

### **Neni 4.**

Në përputhje me praktikën e mirë të biznesit dhe parimin e arritjes së interesit më të mirë të konsumatorit, Farmix sh.p.k rekomandon që konsumatori t'i përmbahet deklaratës, përgjegjësisht udhëzimeve për përdorimin e produktit, në mënyrë që të jetë në gjendje të shprehë vetitë që produkti ka për përdorim të rregullt ose të veçantë, në përputhje me deklaratën dhe udhëzimet për përdorim.

### **Neni 5.**

Konsumatori ka të drejtë të marrë nga Farmix sh.p.k informacione të sakta, të plota dhe të qarta për karakteristikat bazë të produktit, emrin e biznesit, numrin e regjistrimit, adresën e selisë dhe numrin e telefonit, çmimin e shitjes, mënyrën e pagesës, mënyrën dhe afatin e dorëzimit, mënyrën dhe afatin e raportimit të ankesave pranë Farmix sh.p.k, si shitës, dhe veçanërisht për vendin e marrjes dhe mënyrën e trajtimit të tyre, si dhe kushtet që lidhen me ushtrimin e të drejtave të konsumatorit në bazë të moskonformitetit të produktit si dhe të gjitha njoftimet tjera në përputhje me nenin 13 të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Konsumatori mund të marrë informacion nga paragrafi 1 i këtij neni në një nga mënyrat e mëposhtme:

1. Me telefon duke telefonuar në numrin 069 20 333 gjatë ditëve të javës nga ora 08:00 deri në 17:00,
2. Me shkrim duke paraqitur kërkesë në adresën për marrjen e postës Farmix sh.p.k
3. Në mënyrë elektronike, duke dërguar një pyetje në një adresë e-mail [infocuralife@gmail.com](mailto:infocuralife@gmail.com)

### **Neni 6.**

Nëse Farmix sh.p.k nxjerr në treg një produkt me defekt me çmim të reduktuar, është i detyruar ta dallojë atë produkt nga produktet e tjera në web shop dhe të paralajmërojë konsumatorët për defektet ekzistuese.

Në produktet nga paragrafi 1 i këtij neni, Farmix sh.p.k është i detyruar të shfaqë njoftim të qartë dhe të dukshëm për defektet e produktit, çmim të reduktuar dhe paralajmërim që nuk mban përgjegjësi për defektet e produktit të treguar.

### **III KONCEPTI DHE PROCEDURA E ANKESAVE**

#### **Neni 7.**

Përputhshmëria e produktit me kontratën ekziston:

1. Nëse produkti korrespondon me përshkrimin e dhënë nga Farmix sh.p.k,
2. Nëse produkti ka vetitë e kërkuara të veçanta përdorimi për të cilin konsumatori e fiton atë dhe cili ishte i njohur për Farmix sh.p.k ose duhet të ketë qenë i njohur me të në momentin e lidhjes së kontratës,
3. Nëse produkti ka vetitë e nevojshme për përdorimin e rregullt të produkteve të të njëjtit lloj,
4. Nëse produkti për sa i përket funksionalitetit dhe cilësisë korrespondon me atë që është e zakonshme për mallrat e të njëjtit lloj dhe atë që konsumatori mund të presë në mënyrë të arsyeshme duke pasur parasysh natyrën e produktit dhe premtimet publike për vetitë e veçanta të produktit të bëra nga Farmix sh.p.k, prodhuesi ose përfaqësuesit e tyre, veçanërisht nëse premtimi është bërë përmes reklamave ose në paketimin e produktit.

Ankesë në kuptim të kësaj Rregulloreje konsiderohet ekzistimi i mospërputhjes me vetitë e produktit, të cilat janë të shënuara në deklaratën përkatëse dhe për të cilën konsumatori e ka vërejtur dhe e ka njoftuar Farmix sh.p.k.

#### **Neni 8.**

Mund të bëhen ankesa për të gjitha produktet e shitura përmes dyqanit të internetit CuraLife.

Ankesat janë gjithashtu objekt i produkteve të blera në promovime, zbritje dhe shitje.

Mallrat e shitura me etiketën “mall me defekte” nuk janë objekt ankesash për shkak të defekteve.

#### **Neni 9**

Konsumatori ka të drejtë të bëjë ankesë kundër Farmix sh.p.k për shkak të një çmimi të llogaritur gabimisht, si dhe për shkak të mospërputhjes së produktit me kontratën.

Konsumatori ka të drejtë të kërkojë në kërkesën për eliminimin e mospërputhjes së produktit me kontratën: këmbimin e mallit me mallra të tjera, zgjidhjen e kontratës dhe kthimin e mjeteve me kthimin e mallit të blerë në Farmix sh.p.k ose uljen e çmimit.

Konsumatori është i detyruar të respektojë udhëzimet nga deklaratata në lidhje me përdorimin e synuar të produktit, mirëmbajtjen e tij dhe gjëra të tjera të ngjashme.

Nëse mospërputhja e produktit të blerë shfaqet brenda 6 (gjashtë) muajve të parë nga data blerja supozohet se ka ekzistuar në momentin e kalimit të rrezikut, përveç nëse ai është në kundërshtim me natyrën e produktit dhe natyrën e mospërputhjes së caktuar dhe brenda atij afati Farmix sh.p.k është i detyruar të vërtetojë konformitetin e produktit me kontratën.

Në atë rast, konsumatori ka të drejtë të zgjedhë midis kërkesës që mospërputhja të eliminohet me zëvendësim, uljes përkatëse të çmimit ose përfundimit të kontratës me kthimin e produktit të blerë.

Nëse mospërputhja e produktit me kontratën shfaqet pas 6 (gjashtë) muajsh nga data e bartjes së rrezikut të konsumatori, barra e vërtetimit të mospërputhshmërisë së produktit me kontratën është mbi konsumatorin. Në këtë rast, konsumatori ka të drejtë të zgjedhë midis kërkesës që mospërputhja të eliminohet me zëvendësim, një ulje përkatëse të çmimit ose të zgjidhë kontratën me kthimin e mallit të blerë.

Konsumatori nuk mund të zgjidhë kontratën nëse mospërputhja e produktit është e vogël.

### **Neni 10.**

Gjatë paraqitjes së një kërkesë ankese, konsumatori është i detyruar të:

1. Dorëzojë produktin e reklamuar së bashku me dëshminë e blerjes;
2. Të dorëzojë dy kopje të formularit të plotësuar të ankesës, i cili përmban edhe urdhrin për korrigjim

Formulari i formularit të ankesës për produktin e blerë përmes web shop-it është Shtojca 2 e kësaj rregulloreje. Si dëshmi e blerjes nga paragrafi 1 i pikës 1 të këtij neni, konsumatori mund të paraqesë një faturë transporti, një kopje të faturës, një fletë, një ndalim administrativ ose një deklaratë nga banka tregtare ku ka një llogari rrjedhëse si dëshmi blerjeje, në formë letre ose elektronike, pra në formën në të cilën ai e ka (për shembull, numrin e porosisë).

Pamundësia e konsumatorit për të dorëzuar paketimin e produktit në Farmix sh.p.k nuk mund të jetë kusht për zgjidhjen e ankesës.

Konsumatori mund të bëjë një ankesë për një produkt të blerë përmes dyqanit të internetit CuraLife në një nga mënyrat e mëposhtme:

1. Me shkrim duke e dorëzuar ankesën në adresën postare të Rruga Selitë e Vjetër, 1001 Tiranë,
2. Në mënyrë elektronike, duke dërguar në një adresë e-mail [infocuralife@gmail.com](mailto:infocuralife@gmail.com)

Konsumatori nuk ka të drejtë të ankohet nëse konstatohet se defektet janë shkaktuar për fajin e tij ose për shkak të dëmtimit fizik dhe kimik gjatë përdorimit të produktit ose për shkak të trajtimit jo të duhur të produktit ose nëse ai nuk ka një faturë ose të tjera dëshminë e blerjes në përputhje me paragrafin 3 të këtij neni.

### **Neni 11.**

Farmix sh.p.k mban evidencë për ankesat e marra dhe i ruan ato për 2 vjet nga data e paraqitjes së ankesës së konsumatorit. Farmix sh.p.k i lëshon konsumatorit një konfirmim me shkrim ose konfirmon në mënyrë elektronike marrjen e ankesës, d.m.th. komunikon numrin me të cilin është paraqitur ankesa e tij në regjistrat e ankesave të pranura.

Vërtetimi me shkrim nga paragrafi 2 i këtij neni plotësohet në dy kopje, një kopje për konsumatori dhe një kopje për personin e autorizuar për pranimitin e ankesave.

Regjistrimet e ankesave të pranuar mbahen në formë elektronike dhe përmbajnë informacion për aplikantin dhe datën e marrjes së ankesës, informacione për produktin, një përshkrim të shkurtër të mospërputhshmërisë dhe kërkesën nga ankesa, datën e lëshimit të konfirmimit të pranimit të ankesës, vendimin për përgjigjen ndaj konsumatorit, datën e dorëzimit të atij vendimi, afatin e dakorduar të përshtatshëm për zgjidhjen e ankesës për të cilën konsumatori ka rënë dakord, mënyrën dhe datën e zgjidhjes së ankesës, si dhe si informacion për zgjatjen e afatit për zgjidhjen e ankesës, pëlqimin e konsumatorit për zgjatjen e afatit dhe shënimet.

Personi i autorizuar për të marrë ankesa fut në këtë procesverbal dhe përpunon ato të dhëna për personalitetin e ankuesit që janë të nevojshme për të arritur qëllimin e regjistrimit në këtë procesverbal dhe ankesat, përkatësisht emrin dhe mbiemrin dhe detajet e kontaktit të ankuesit. Personi i autorizuar për të marrë ankesa më parë, në përputhje me dispozitat e Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, informon aplikantin për përpunimin e këtyre të dhënave dhe merr pëlqimin e vlefshëm për përpunimin e këtyre të dhënave për qëllimin e ankesës. Njoftimi për përpunimin e të dhënave personale dhe pëlqimi i vlefshëm për përpunim shënohen në shënimet në procesverbalin e ankesave të pranuar.

Procesverbali për ankesat e pranuar shtypet me këtë Rregullore dhe e përbën atë pjesë përbërëse (Shtojca 1).

Personi i autorizuar për pranimitin e ankesave është i detyruar ta pranojë ankesën dhe t'ia përcjellë menjëherë personit përgjegjës për trajtimin e ankesave, i cili vendos për ankesën me qëllim të zhvillimit të mëtutjeshëm të procedurës.

## **Neni 12.**

Farmix sh.p.k detyrohet që pa vonesë dhe jo më vonë se 8 ditë nga dita e pranimit ankesave me shkrim ose elektronik, t'i përgjigjet ankesës së raportuar të konsumatorit.

Përgjigja e Farmix sh.p.k për ankesën e konsumatorit duhet të përmbajë një vendim nëse do të pranohet ankesa, një deklaratë për kërkesën e konsumatorit dhe një propozim dhe afat specifik për zgjidhjen e ankesës, i cili nuk mund të kalojë 15 ditë.

Nëse konsumatori jep informacion të pasaktë për adresën ose numrin e telefonit në formularin e ankesës dhe për rrjedhje, Farmix sh.p.k nuk është në gjendje ta informojë për përgjigjen ndaj ankesës ose nuk arrin të përfundojë procedurën e ankimit brenda afatit ligjor, Farmix sh.p.k nuk do të mbajë përgjegjësi për afatin e mbipagesës.

Nëse për arsye objektive Farmix sh.p.k nuk arrin të plotësojë kërkesën e konsumatorit brenda afatit të caktuar, është i detyruar të njoftojë konsumatorin për zgjatjen e afatit për zgjidhjen e ankesës dhe të specifikojë afatin deri në të cilin do të zgjidhet ajo, si, si dhe të marrë pëlqimin e tij, të cilin është i detyruar ta regjistrojë në procesverbalin e ankesave të marra. Zgjatja e afatit për zgjidhjen e ankesave është e mundur vetëm një herë.

### **Neni 13.**

Ankesa zgjidhet nga një person i autorizuar për të zgjidhur ankesat.

Personi i autorizuar për të zgjidhur ankesat shqyrton ankesën, inspekton produktin, i cili është objekt i ankesës dhe i jep përgjigje ankesës.

Kur personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesave konstaton se ankesa është bërë brenda afatit dhe se është e justifikuar, ai pranon ankesën, deklaron kërkesën e konsumatorit dhe i jep një propozim dhe afat specifik për zgjidhjen e ankesës.

Kur nuk ka mundur të zgjidhet menjëherë ankesa, personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesës informon konsumatorin duke i paraqitur një përgjigje me shkrim ankesës dhe duke e njoftuar gojarisht për përgjigjen.

### **Neni 14.**

Nëse personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesave nuk mund të përcaktojë arsyetimin e ankesës dhe të veprojë sipas saj, ai e përcjell ankesën pa vonesë për zgjidhje në komisionin e ankesave, i cili përbëhet nga tre anëtarë të emëruar nga drejtori i Farmix sh.p.k.

Personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesave i paraqet komisionit të ankesave: një formular ankese, një faturë ose një provë tjetër blerjeje në përputhje me nenin 10, paragrafi 3 i kësaj Urdhërese, një konfirmim me shkrim të marrjes së ankesës dhe produktit, i cili është objekt i ankesës, si dhe dokumentacioni tjetër përkatës që kërkohet për zgjidhjen e ankesës.

Komisioni i Ankesave shqyrton ankesën, kontrollon produktin që është objekt ankesat dhe përgjigjet ndaj ankesave.

Për marrjen e vendimit për ankesën, komisioni i ankesave merr një ekspertizë dhe mendim për produktin që është objekt i ankesës nga një laborator i akredituar me të cilin Farmix sh.p.k bën biznes, me përjashtim të rasteve kur për rrethana të justifikuara posaçërisht, marrja e një raporti dhe mendimi të ekspertit nuk është e nevojshme apo e realizueshme.

Kur komisioni i ankesave konstaton se ankesa është bërë brenda afatit dhe është e justifikuar, pranon ankesën, deklaron kërkesën e konsumatorit dhe i jep atij propozim dhe afat konkret për zgjidhjen e ankesës dhe e informon për këtë duke i paraqitur një përgjigje me shkrim ankesën dhe duke e njoftuar verbalisht për përgjigjen.

### **Neni 15**

Në rast të pranimit të ankesës dhe në përputhje me kushtet e përcaktuara me ligjin për mbrojtjen e konsumatorit dhe duke marrë parasysh natyrën e produktit, personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesave, përkatësisht komisioni i ankesave mund të marrë këto vendime:

1. Nëse personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesave, përkatësisht komisioni i ankesave vendos që ankesa është e bazuar dhe se konsumatori ka të drejtë të ndërrojë produktin e blerë me një tjetër, konsumatori do të informohet për vendimin e Farmix sh.p.k në përgjigjen e ankesës. dhe produkti zëvendësues do t'i dërgohet konsumatorit në adresën e treguar në kërkesën/listën e ankesës.

2. Në rast se personi i autorizuar për t'u marrë me ankesat, përgjegjësisht komisioni i ankesave merr vendim se ankesa është e bazuar dhe se konsumatori ka të drejtë të zgjidhë kontratën dhe të kthejë fondet, konsumatori do të informohet në përgjigjen ndaj ankesë se fondet do t'i kthehen. Për konsumatorin që ka kryer pagesën me kartë pagese, rimbursimi do të bëhet në llogarinë nga e cila ka marrë pagesën Farmix sh.p.k. Për një konsumator që nuk ka një llogari rrjedhëse, fondet do të rimbursohen duke lëshuar një urdhër rimbursimi, me porosi postare. Një konsumator që nuk ka bërë një pagesë me kartë pagese dhe kërkon që fondet t'i kthehen përmes një llogarie rrjedhëse, dërgon numrin e llogarisë rrjedhëse përmes adresës së emailit [infocuralife@gmail.com](mailto:infocuralife@gmail.com) së bashku me numrin e porosisë. Farmix sh.p.k do t'i kthejë fondet konsumatorit brenda afatit ligjor për zgjidhjen e ankesës, dhe afati përfundimtar në të cilin mjetet do të kthehen dhe do të jenë në dispozicion të konsumatorit varet nga politika e biznesit të bankës ose operatorit postar.

3. Nëse personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesave, gjegjësisht komisioni i ankesave vendos që ankesa është e bazuar dhe se konsumatori ka të drejtë të ulë çmimin e produktit të blerë, konsumatori do të informohet për shumën me të cilën ulet çmimi në përgjigje. në ankesë së bashku me kthimin e produktit të reklamuar. Për konsumatorin që ka kryer pagesën me kartë pagese, rimbursimi do të bëhet në llogarinë nga e cila ka marrë pagesën Farmix sh.p.k. Për një konsumator që nuk ka një llogari rrjedhëse, fondet do të rimbursohen duke lëshuar një urdhër rimbursimi, me porosi postare. Një konsumator që nuk ka bërë një pagesë me kartë pagese dhe kërkon që fondet t'i kthehen përmes një llogarie rrjedhëse, dërgon numrin e llogarisë rrjedhëse përmes adresës së emailit [infocuralife@gmail.com](mailto:infocuralife@gmail.com) së bashku me numrin e porosisë. Farmix sh.p.k do t'i kthejë fondet konsumatorit brenda afatit ligjor për zgjidhjen e ankesës, dhe afati përfundimtar në të cilin fondet do të kthehen dhe do të jenë në dispozicion të konsumatorit varet nga politika e biznesit të bankës ose operatorit postar. Duke pasur parasysh natyra e produktit, Farmix sh.p.k nuk ka mundësi t'i ofrojë konsumatorit një zgjidhje për produktin jo konformiteti me riparim.

## **Neni 16**

Kur konsumatori refuzon propozimin për zgjidhjen e ankesës, personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesës, përkatësisht komisioni i ankesave, do të përpiqet, në përputhje me ligjin dhe rregulloret e tjera, aktet e përgjithshme, praktikën e mirë të biznesit dhe parimin e ndërgjegjes dhe ndershmërisë për të gjetur mënyrën më të mirë për të zgjidhur ankesën me konsumatorin.

## **Neni 17**

Kur personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesës, pra komisioni i ankesave, konstaton se ka kaluar afati i ankesës ose se ankesa nuk është e justifikuar, informon konsumatorin për këtë duke i paraqitur ankesës një përgjigje me shkrim, ku shprehet qartë se arsyet e mospranimit të ankesës dhe me njoftim verbal të përgjigjes.

Mallrat që kanë qenë objekt i ankesës i dorëzohen edhe konsumatorit.

Personi i autorizuar për zgjidhjen e ankesës, përkatësisht komisioni i ankesave, është i autorizuar të mos pranojë ankesën e konsumatorit kur konstaton se defekti në produkt është shkaktuar nga faji i konsumatorit, duke përfshirë edhe shfaqjen e defekteve për shkak të mosrespektimit të kërkesat nga deklarata, pra udhëzimet për përdorimin e produktit.

Pamundësia e konsumatorit për të dorëzuar paketimin e produktit në Farmix sh.p.k nuk mund të jetë arsye për këtë refuzim për të hequr parregullsinë.

Personi i autorizuar për të zgjidhur ankesat, domethënë komiteti i ankesave do ta dorëzojë produktin në adresën e shtëpisë së konsumatorit me postë rekomandë.

Nëse konsumatori, për çfarëdo arsye, refuzon dorëzimin e produktit të reklamuar, Farmix sh.p.k do ta mbajë të njëjtin produkt për 30 ditë nga data kur është tentuar dorëzimi, pas së cilës do të asgjësohet.

### **Neni 18**

Farmix sh.p.k vepron në përputhje me vendimin, propozimin dhe afatin për zgjidhjen e ankesës, nëse ka marrë pëlqimin paraprak të konsumatorit.

### **Neni 19**

Shpenzimet që rrjedhin nga ankesat përballohen nga Farmix sh.p.k.

### **Neni 20**

Farmix sh.p.k është përgjegjëse për moskonformitetin e produktit që shfaqet gjatë periudhës së përdorimit të produktit të blerë, dhe më së voni brenda 2 viteve nga data e bartjes së rrezikut të konsumatorit. Me skadimin e afatit nga paragrafi i mëparshëm, konsumatori humbet të drejtën e ankesës.

### **Neni 21**

Ankesat e zgjidhura dorëzohen me shkarkimet përkatëse dhe dokumentacionin tjetër përkatës në departamentin përgjegjës për kontabilitetin dhe kontabilitetin e Farmix sh.p.k.

## **IV TERHEQJA NGA KONTRATA NE DISTANCË**

### **Neni 22**

Konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga një kontratë e lidhur në distancë, pra nga një produkt i blerë përmes dyqanit në internet, duke nënshkruar një deklaratë tërheqjeje që është në dispozicion në dyqanin e internetit, nga ku konsumatori mund ta shkarkojë atë dhe që është Shtojca 3. të kësaj Rregulloreje.

Konsumatori ka të drejtë të tërhiqet nga kontrata e lidhur në distancë, pra jashtë ambienteve me anë të tërheqjes nga kontrata, nëse ajo i dërgohet Farmix sh.p.k brenda 14 ditëve nga dita e mbërritjes së produktit në vendin e konsumatorit. , pra një palë e tretë, e përcaktuar nga konsumatori dhe që nuk është transportues.



Konsumatori i dërgon Farmix sh.p.k një deklaratë tërheqjeje pa dhënë arsye.

Deklarata e tërheqjes nga kontrata dorëzohet në adresën e emailit: [infocuralife@gmail.com](mailto:infocuralife@gmail.com) ose në adresën për pranimin e postës Farmix sh.p.k: Rruga Selitë e Vjetër, 1001 Tiranë , ndërsa produkti kthehet ekskluzivisht në adresën për pranimin e postës Farmix sh.p.k: Rruga Selitë e Vjetër, 1001 Tiranë .

Produkti që do të kthehet duhet të jetë i papërdorur, i padëmtuar dhe në paketimin origjinal, si dhe produkti duhet të shoqërohet me faturën origjinale fletëdorëzimin dhe deklaratën e tërheqjes nga kontrata e nënshkruar nga konsumatori.

Nëse konsumatori dërgon veçmas deklaratën e tërheqjes dhe produktin i cili kthehet, konsumatori është i detyruar që produktin ta kthejë në Farmix sh.p.k pa vonesë dhe jo më vonë se 14 ditë nga dita e dërgimit të deklaratës për tërheqje, ku konsumatori përballon kostot direkte të kthimit të produktit.

Kur konsumatori ushtron të drejtën për t'u tërhequr nga kontrata, konsiderohet se kontrata as nuk është lidhur, linden detyrimet e përcaktuara në nenet 34 dhe 35 të ligjit për mbrojtjen e konsumatorit.

Farmix sh.p.k është e detyruar t'i kthejë pagesat e marra nga konsumatori pa vonesë, përfshirë kostot e dërgesës, jo më vonë se 14 ditë pas marrjes së deklaratës së konsumatorit për tërheqje.

Farmix sh.p.k mund të shtyjë rimbursimin nga paragrafi i mëparshëm, derisa të marrë produktin që po kthehet, ose derisa konsumatori të sigurojë prova se produkti është dërguar nga Farmix sh.p.k varësisht se cili vjen i pari.

Rimbursimet nga dy paragrafët e mëparshëm të këtij neni bëhen si më poshtë:

- Konsumatorit që ka kryer pagesën me kartë pagese, rimbursimi do t'i bëhet në llogarinë nga e cila ka marrë pagesën Farmix sh.p.k. Për një konsumator që nuk ka një llogari rrjedhëse, fondet do të rimbursohen duke lëshuar një urdhër rimbursimi, me porosi postare. Një konsumator që nuk ka bërë pagesë me kartë pagese dhe kërkon që fondet t'i kthehen përmes një llogarie rrjedhëse, dërgon numrin e llogarisë rrjedhëse përmes adresës së emailit: [infocuralife@gmail.com](mailto:infocuralife@gmail.com) së bashku me numrin e porosisë.

## **V DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE**

### **Neni 23.**

Ndryshimet në këtë rregullore bëhen sipas procedurës për miratimin e saj.

Ato përkatëse do të zbatohen për çdo gjë që nuk është e rregulluar në mënyrë specifike me këtë rregullore dispozitat e ligjit për detyrimet dhe ligjet për mbrojtjen e konsumatorit.

### **Neni 24**

Kjo rregullore, si dhe ndryshimet e saj, publikohen në faqen e internetit [www.curalife.hstalb.xyz](http://www.curalife.hstalb.xyz)

## **Neni 25**

Kjo rregullore hyn në fuqi dhe fillon të zbatohet nga data 1 qershor 2023.

Farmix sh.p.k