

# Clientul cere returnarea banilor

## Context

Cererea de returnare poate veni din multiple motive: nemulțumire, schimbare de planuri, probleme financiare. Tratează fiecare caz individual și empatic.

## Pași obligatorii

1. **Verifică data achiziției** — returnarea integrală este posibilă în primele 14 zile
2. **Întreabă motivul** — fără presiune, doar pentru a înțelege
3. **Propune alternative** — pauză de abonament, trecere la tarif mai mic, schimbare program
4. **Dacă insistă** — procesează returnarea în 3-5 zile lucrătoare

## Răspuns recomandat

„Îmi pare rău că nu este ce te aștepti. Înainte să procesăm returnarea, pot să te întreb ce nu a funcționat? Poate găsim împreună o soluție — avem opțiunea de pauză sau de schimbare a programului fără costuri.”

## Ce să NU faci

- nu refuza returnarea în primele 14 zile (este obligatorie legal)
- nu pune presiune emoțională
- nu cere justificări detaliate
- nu promite returnare instantă — durează 3-5 zile lucrătoare prin Stripe

---

Revision #1

Created 2026-04-30 11:00:32 UTC by David

Updated 2026-04-30 11:00:32 UTC by David