

CERTIFICAT DE GARANȚIE

TOSHIBA

Tip produs

Cod produs:

Model produs

Serie produs:

Perioadă de garanție

Data vânzării

Factura / chitanța nr.

VÂNZĂTOR (firma, localitate, semnătură, ștampilă)

NUMELE ȘI ADRESA IMPORTATORULUI

SC MARELVI IMPEX SRL - str. Calea Cernăuți,
nr. 114, Rădăuți, Suceava, office@marelvi.ro



S-a efectuat proba de funcționare a aparatului, s-a prezentat modul de folosire, s-au predat instrucțiunile de utilizare și toate accesoriile. Am primit aparatul în perfectă stare de funcționare.

Semnătură client

Stimați clienți,

La cumpărare vă recomandăm să solicitați efectuarea probei de funcționare și să verificați existența instrucțiunilor de utilizare și a accesoriilor. Pentru a putea beneficia de toate avantajele produselor și serviciilor noastre vă rugăm:

- să citiți cu atenție și să respectați recomandările prezentate în "Instrucțiunile de utilizare".
- să păstrați cu grijă acest certificat pentru a-l putea prezenta (împreună cu documentul fiscal de achiziție), personalului SERVICE MARELVI, la orice sesizare efectuată în perioada de garanție.

CUI SE APLICĂ PREZENTĂ GARANȚIE

Conform prevederilor art. 3 alin. 1 raportat la art. 2 pct. 4, Ordonanța de Urgență nr. 140 din 28 decembrie 2021 - privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri se aplică **NUMAI CONSUMATORILOR PERSOANE FIZICE**, care au achiziționat acest produs și care acționează în scopuri care se află în afara activității comerciale, industriale, artizanale sau profesionale a persoanei respective.

Condițiile de garanție se aplică și pentru **PERSOANE JURIDICE**, cu mențiunea că perioadele de garanție stabilite le găsiți pe ultima pagină.

ATENȚIE: În cazul aparatelor de aer condiționat, aragaze, plite încorporabile pe gaz trebuie să fie montate de firme sau persoane autorizate, pe baza unui proces verbal de punere în funcțiune. Nerespectarea acestor condiții duce la pierderea garanției. În cazul cuptoarelor cu microunde acestea nu trebuie să fie curățate cu soluții abrazive sau corozive. În interiorul cuvei nu trebuie să existe depuneri de grăsimi. Placa MICĂ trebuie să fie curată, fără impurități și uscată în urma igienizării cuptorului. Nerespectarea acestor indicații duce la pierderea garanției.

GARANȚIA LEGALĂ DE CONFORMITATE

Perioada de garanție legală de conformitate este de 2 ani de la livrarea produsului*, *prin „produs” se înțelege „bun” conform OUG nr. 140/2021 (Ordonanță de urgență 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri)

Perioada de garanție legală de conformitate pentru conținutul digital sau serviciul digital în cazul bunurilor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare-cumpărare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau a serviciului digital pe durată determinată este de:

- 2 ani de la livrare, respectiv de la livrarea bunului – pentru produse cu durata medie de utilizare de 5 ani (art. 9 (3) din OUG nr. 140/2021);
- 5 ani de la livrare, respectiv de la livrarea bunului – pentru produse cu durata medie de utilizare mai mare de 5 ani (art. 9 (3) din OUG nr. 140/2021);
- Pe tot parcursul perioadei de furnizare a conținutului / serviciului digital – pentru furnizare continuă a conținutului / serviciului digital pe o perioadă mai mare de 5 ani (art. 9 (4) din OUG nr. 140/2021).

CONDIȚII SUPLIMENTARE DE GARANȚIE

- La fiecare intervenție, unitatea service va completa un câmp din certificatul dvs.
- Intervențiile service în garanție vor fi soluționate în max. 15 zile calendaristice de la anunțarea unitatii de service sau a vanzatorului.
- Perioada de garanție se prelungește cu durata de timp cât aparatul se află în reparație.
- Drepturile consumatorului sunt prevăzute O.G. 21/1992 (republicată) și OUG 140/2021.
- Toate produsele vor funcționa în parametrii proiectați și vor fi garantate, dacă:
 - vor fi instalate și utilizate într-un mediu de temperatură ambiantă cuprinsă între 16- 32°C, lipsit de condens și umiditate;
 - presiunea gazului natural (metan) este de 20 mbari și 30 mbari pentru GPL (butelie);
 - presiunea apei și tensiunea rețelei electrice sunt în limitele impuse de standardele în vigoare.
 - instalarea aparatelor de aer condiționat poate fi realizată de către orice firmă autorizată în baza facturii fiscale și procesului verbal de punere în funcțiune; documente ce trebuie prezentate în cazul intervențiilor service.
 - vor fi respectate indicațiile de instalare, montaj și întreținere ale aparatelor de aer condiționat descrise în manualul de utilizare.

ATENȚIE! Produsele au fost proiectate și fabricate pentru a fi utilizate exclusiv în scopuri casnice și nu pot fi folosite pentru activități profesionale, industriale, semiindustriale, restaurante, bufete, cantine, spitale, servicii către populație etc.

ATENȚIE! Clientul va suporta costurile oricărei solicitări nefondate către Service (folosirea necorespunzătoare a produsului, probleme ale rețelei electrice sau de alimentare cu apă și gaz, școlarizări, etc.).

Remedii incluse în garanția legală de conformitate conform OUG nr. 140/2021

(vă rugăm să aveți în vedere prevederile de mai jos)

MARELVI IMPEX garantează toate drepturile legale prevăzute de OUG nr. 140/2021 în beneficiul consumatorilor cu privire la garanția legală de conformitate. Dispozițiile prezentului certificat de garanție legală de conformitate se completează, în mod corespunzător, cu dispozițiile OUG nr. 140/2021.

În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul de a beneficia de aducerea în conformitate a bunurilor, de a beneficia de o reducere proporțională a prețului sau de a obține încetarea contractului, în condițiile legii - art. 11 (1).

Consumatorii pot să opteze pentru o anumită măsură corectivă în cazul în care neconformitatea bunurilor este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice - art. 11 (7).

Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, consumatorul poate opta între reparație și înlocuire, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă, ar impune vânzătorului costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele (ex. valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea, gravitatea neconformității sau dacă măsura corectivă alternativă ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator) - art. 11 (2).

Instalarea incorectă a bunurilor (art. 7). Orice neconformitate cauzată de instalarea incorectă a bunurilor este considerată ca reprezentând o neconformitate a bunurilor, în oricare din următoarele situații:

- a) instalarea face parte din contractul de vânzare și a fost realizată de vânzător sau sub răspunderea vânzătorului;
- b) instalarea, destinată să fie realizată de consumator, a fost realizată de acesta și instalarea incorectă s-a datorat unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate de vânzător sau, în cazul bunurilor cu elemente digitale, de către vânzătorul sau furnizorul conținutului digital sau al serviciului digital.

Proba neconformității.

Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care bunurile (inclusiv cele cu elemente digitale) au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilor până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității - art. 10 (1).

În cazul bunurilor cu elemente digitale pentru care contractul de vânzare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o anumită perioadă, sarcina probei cu privire la conformitatea conținutului digital sau a serviciului digital pe parcursul perioadelor de garanție legală îi revine vânzătorului în cazul unei neconformități care este constatată pe parcursul acestei perioade - art. 10 (3).

Remediere prin reparație.

În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenele de garanție legală se prelungesc cu timpul de nefuncționare a bunului, din momentul la care a fost adusă la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate până la predarea efectivă a bunului în stare de utilizare normală către consumator - art. 12 (6).

Remediere prin înlocuire.

În cazul în care neconformitatea este remediată prin înlocuire, pentru bunurile care înlocuiesc bunurile neconforme, termenele legale de garanție pentru produsul înlocuit încep să curgă de la data înlocuirii cu noul produs - art. 12 (7).

Reducerea prețului și încetarea contractului.

Consumatorul are dreptul fie să obțină o reducere proporțională a prețului în conformitate cu legea, fie să obțină încetarea contractului de vânzare în condițiile legii, în oricare dintre următoarele cazuri - art. 11(4):

- a) vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau, după caz, nu a finalizat reparația sau înlocuirea potrivit prevederilor legii sau vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate bunurile potrivit prevederilor legii;
- b) se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia;
- c) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare;
- d) vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.

Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul bunurilor sau a unei părți a acesteia până în momentul în care vânzătorul își va fi îndeplinit obligațiile care îi revin în temeiul legii - art. 11(6). Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii bunurilor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi în conformitate - art.13.

Încetarea contractului:

- a) nu poate fi solicitată dacă vânzătorul dovedește că neconformitatea este minoră;
 - b) poate fi solicitată pentru totalitatea bunurilor achiziționate și livrate, deși motivul de încetare vizează doar anumite bunuri, în cazul în care consumatorului nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte să păstreze numai bunurile conforme;
 - c) determină obligația consumatorului de a returna vânzătorului bunurile, pe cheltuiala vânzătorului;
 - d) determină obligația vânzătorului de a rambursa consumatorului prețul plătit pentru bunuri la primirea bunurilor sau a unei dovezi prezentate de consumator că bunurile au fost returnate; vânzătorul va folosi aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.
- Garanția legală pentru viciu ascuns este aplicabilă în condițiile legii, conform OG nr. 21/1992 (revizia 2) privind protecția consumatorului, OUG nr. 140/2021 și Codului Civil. Viciul ascuns reprezintă deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat care nu a fost cunoscută și nici nu putea fi cunoscută de către consumator prin mijloacele obișnuite de verificare.

Pierderea garanției

- 1. Lipsa etichetei cu seria produsului, ștergerea sau modificarea acesteia.
- 2. Deteriorări și defecțiuni datorate transportului și manipulării necorespunzătoare efectuate de cumpărător.
- 3. Defecțiuni provocate de cumpărător prin utilizarea și operarea greșită a produsului, contrare recomandărilor din manualul de instrucțiuni.
- 4. Folosirea greșită a aspiratoarelor pentru îndepărtarea obiectelor care ard sau scot fum (țigări, bețe de chibrit sau cenușă fierbinte), a oricăror obiecte ascuțite (sticlă spartă), materiale de construcții (var praf, ciment, apă) sau alte fluide.
- 5. Defecțiuni provocate din lipsa întreținerii/verificării periodice în cazul electrocasnicelor mari, a curățării filtrelor, golirea sacilor/recipientelor de praf ale aspiratoarelor.
- 6. Schimbarea stării originale a aparatului, prin influențe naturale rugină, condens etc.) datorate condițiilor improprii de păstrare.
- 7. Neînălțurarea sistemului de blocare, folosit în urma transportului, la mașinile de spălat.
- 8. Intervenții efectuate în perioada de garanție de către persoane neautorizate, ce nu aparțin rețelelor de service autorizate.
- 9. Introducerea în mod voit sau întâmplător, în mașina de spălat, a obiectelor ce pot deteriora subansamble ale aparatului.
- 10. NU SE ACORDĂ GARANȚIE SUBANSAMBLELOR (PIESELOR) NEFUNCȚIONALE, CASABILE, ACCESORIILOR SAU BECURILOR, COMPONENTELOR CUM AR FI: MÂNERE, GEAMURI, BUTOANE, CAPACE, RAFTURI, CUTII, SERTARE, GARNITURI UȘI, FURTUNE SAU PERII DE ASPIRATOR, FILTRE DIN ORICE MATERIAL DE LA ASPIRATOARE ȘI HOTE SAU ORICE ALTE COMPONENTE CE POT FI DETERIORATE PRINTR-O UTILIZARE NECORESPUNZĂTOARE.
- 11. Racordări electrice, la gaze și la apă efectuate necorespunzător de persoane neautorizate.
- 12. Utilizarea de detergenți sau substanțe chimice necorespunzătoare.
- 13. Folosirea produselor pentru alte scopuri decât cele pentru care au fost proiectate, ca de exemplu: spălătorii, restaurante, hoteluri, pensiuni sau orice alte locații unde produsele pot fi exploatate în regim industrial.
- 14. Folosirea de accesorii sau consumabile recondiționate, sau altele decât cele originale ale Producătorului.
- 15. În cazul aparatelor de aer condiționat, următoarele situații duc în mod expres la pierderea garanției: intervenții sau reparații executate de persoane neautorizate de importator; deteriorarea termică, mecanică și plastică a produsului cauzate de incendii; schimbarea stării originale a aparatului; instalarea de către o firmă sau persoană neautorizată.
- 16. Cumpărătorul nu poate face dovada provenienței produsului (nu prezintă factura de cumpărare și certificatul de garanție).
- 17. Vânzătorul nu va fi răspunzător, în cazul defectării produsului, pentru pierderea informațiilor sau datelor, precum și pentru orice prejudicii suferite de cumpărător în urma acestor pierderi, obligația furnizorului fiind numai de a repara sau înlocui produsul defect. Furnizorul nu este răspunzător de deblocarea echipamentelor care au fost protejate prin parole de către beneficiar.
- 18. Neconcordanța dintre numărul de serie înscris pe Certificatul de garanție comercială și cel înscris pe produs.
- 19. Vânzătorul nu va fi răspunzător de deblocarea echipamentelor care au fost protejate prin parole de către beneficiar.
- 20. Defecțiuni apărute din cauza prezenței de corpuri străine, insecte sau alte viețuitoare în interiorul produsului.

SE COMPLETEAZĂ ÎN MOMENTUL SESIZĂRILOR DE SERVICE

Nr. crt.	Data Reclamației	Data primirii în reparație	Reparat			Reparația curentă și/sau componenta înlocuită	Prelungirea termenului de garanție	Efectuarea verificării	
			Programat	Data ridicării aparatului	Cauza întârzierii			SERVICE	CLIENT

NOTE SUPLIMENTARE

1. Demonstrația de bună funcționare a produsului și explicarea modului de utilizare a acestuia vor fi făcute cumpărătorului în mod obligatoriu de către vânzător în momentul vânzării.
2. Durata medie de utilizare a produselor electrocasnice mari este de **5 ani** și a produselor electrocasnice mici este de **3 ani**.
3. Cumpărătorul are obligația utilizării produsului conform instrucțiunilor prezentate în manualul de utilizare.
4. Cumpărătorul are obligația de a păstra certificatul de garanție, acesta fiind singurul document care, conform Legii 449/2003 atestă dreptul la garanție și va fi prezentat împreună cu documentul fiscal de plată în cazul apariției unei defecțiuni.
5. Termenii de garanție pentru produsele la care se referă acest certificat sunt:

Pentru persoane fizice

- TOSHIBA toată gama de electrocasnice: **3 ANI**

Pentru persoane juridice

- TOSHIBA toate produsele - Garanția este de **12 luni** pentru cazurile în care produsul nu este utilizat în scop comercial sau de **6 luni** acolo unde produsul este utilizat pentru desfășurarea activității comerciale din cadrul societății respective.

6. Pentru reparații în perioada de garanție, apălați numai la unități de service abilitate.
7. Produsele corespund normelor de electrosecuritate conform buletinelor de încercări eliberate de laboratoarele neutre de specialitate.



Atunci când nu veți mai avea nevoie de acest produs, îl puteți preda celui mai apropiat punct de colectare, specializat în colectarea deșeurilor de echipamente electrice, electronice și electrocasnice.

Nu distrugeți produsul înainte de a-l preda.

**Procedura pe care trebuie să o urmați
pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale**

Luați legătura cu rețeaua de service autorizată pe următoarele canale:

MARELVI SERVICE CENTER

Reparații la nivel național

Call Center: **0372 906 999**

(număr normal, apelabil din toate rețelele)

Email: **solicitari@marelvi.ro**

Web: **https://service.marelvi.ro**

