

§ Condiții de garanție

Drepturile consumatorului sunt conforme cu prevederile OUG140/2021, modificată și aprobată prin L205/2023 și OG21/1992 cu completările și modificările ulterioare, republicată, precum și cu modificările introduse de OUG174/2008.

ATENȚIE!

Consumatorul are dreptul la măsuri corective din partea vânzătorului, fără costuri, în caz de neconformitate a bunurilor, iar aceste măsuri corective nu sunt afectate de prezenta garanție comercială.

1. Durata medie de utilizare a produselor este de 10 ani de la data achiziționării pentru produsele electrocasnice mari (frigidere, combine frigorifice, lăzi frigorifice, congelatoare, mașini de spălat rufe și vase, uscătoare de rufe, aragazuri, cuptoare și plite incorporabile, cuptoare cu microunde, aer condiționat, aspiratoare) și de 4 ani de la data achiziționării pentru electrocasnice mici (mixere, blendere, cafetiere, espressoare, fiare de călcat, aspiratoare cu baterii, etc.). Pe această perioadă cumpărătorul beneficiază, în afara perioadei de garanție, de service post-garanție, contra cost, cu piese de schimb originale.
2. Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice lipsă a conformității produselor, existentă la momentul livrării acestora și care este constatată în termen de 2 ani de la data respectivă.
3. În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, repararea produsului sau înlocuirea acestuia, în fiecare caz fără plată, exceptând situația în care solicitarea este imposibilă sau disproporționată, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv următoarele: a) valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea; b) gravitatea neconformității sau c) dacă măsura corectivă alternativă ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator. În cazul în care lipsa conformității produsului este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice, consumatorul beneficiază de înlocuirea respectivului produs.
4. Repararea sau înlocuirea produsului va fi făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile, stabilite de comun acord între vânzător și consumator. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului, lipsa de conformitate a produsului.
5. Produsul beneficiază de o garanție legală de conformitate de 24 luni, de la momentul livrării acestuia către consumatorul persoană fizică. În cazul persoanelor juridice, garanția de conformitate este de 12 luni.
6. Consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau rezoluțiunea contractului în conformitate cu prevederile legale. Rezoluțiunea contractului nu poate fi solicitată de către consumator dacă lipsa conformității este minoră.
7. Termenul de garanție comercială pentru persoane fizice este de 24 de luni, iar persoanele juridice beneficiază de o garanție comercială de 12 luni de la achiziție. Nu beneficiază de această garanție articolele consumabile (filtre, saci, becuri, baterii, acumulatori, etc.). Acumulatorii (baterii reîncarcabile) ce intră în componența aspiratoarelor fără fir, își diminuează în timp capacitatea, datorită uzurii normale. Acești acumulatori beneficiază de o garanție de 12 luni.
8. Perioada de timp de nefuncționare, din cauza lipsei de conformitate, apărută în cadrul termenului de garanție, prelungeste garanția legală de conformitate și pe cea comercială și curge de la data aducerii la cunoștință vânzătorului a lipsei de conformitate până la aducerea produsului în stare normală de funcționare. Dacă durata de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție legală de conformitate, depășește 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, produsul se va înlocui, sau se va restitui contravaloarea acestuia.
9. În cadrul termenului de garanție, vânzătorul, prin unitățile service Electrolux indicate în anexă: repară, înlocuiește sau restituie contravaloarea produsului, după caz, în conformitate cu prevederile legale, fără nici un cost din partea consumatorului. Consumatorul are dreptul și la despăgubiri pentru pierderile suferite ca urmare a deficiențelor constatate în cadrul termenului de garanție.
10. Înlocuirea, în interiorul termenului de garanție, a produselor a căror reparație nu mai este posibilă din motive tehnice, se va face cu aprobarea Departamentului Service al Electrolux Romania S.A., pe baza unei constatări scrise, întocmită de către tehnicianul din cadrul rețelei de service Electrolux.

11. Produsele de folosință îndelungată care înlocuiesc produse defecte în cadrul termenului de garanție beneficiază de aceleași condiții de garanție ca și produsul inițial, noul termen de garanție curgând de la data înlocuirii produsului.
12. Garanția nu se extinde asupra accesoriilor, consumabilelor precum și asupra subansamblurilor casabile ce intră în componența produsului achiziționat (geamuri, garnituri, rafturi de sticlă sau plastic, mânere, butoane de plastic, perii, furtune, etc.) și care se pot deteriora printr-o utilizare sau întreținere necorespunzătoare. Decolorarea sau pătarea arzătoarelor aparatelor ce funcționează cu gaz nu reprezintă o problemă funcțională și nu este acoperită de garanție.
13. Deteriorările de genul zgârieturilor, desprinderilor mecanice ale emailului sau vopselei, decolorărilor, deformărilor, rupturilor elementelor demontabile sau nedemontabile ce nu au fost aduse la cunoștința vânzătorului în momentul achiziționării produsului, nu fac obiectul garanției. De asemenea, lipsa accesoriilor ce nu a fost adusă la cunoștința vânzătorului în momentul achiziționării, nu face obiectul garanției.

Pierderea garanției

Produsul achiziționat pierde garanția în momentul constatării oricăreia dintre situațiile de mai jos:

- neprezentarea în momentul solicitării unei măsuri reparatorii, a documentelor ce dovedesc garanția produsului, respectiv certificatul de garanție completat și factura/ chitanța (în original) cu care a fost achiziționat produsul;
- nerespectarea de către cumpărător a condițiilor de transport, manipulare, instalare/ montare, utilizare și întreținere, prevăzute în instrucțiunile de utilizare ce însoțesc produsul la livrare și despre care cumpărătorul a luat cunoștință;
- nerespectarea parametrilor de alimentare specificați în instrucțiunile de utilizare (tensiune electrică, presiune gaz, presiune apă, temperatura mediului ambiant, umiditate, etc.);
- la constatarea, de către tehnicianul de service autorizat, că defectul reclamat este în exclusivitate produs din vina cumpărătorului, dar și la constatarea faptului că defectul a apărut ca urmare a unor factori sau acțiuni

externe (accident, inundație, murdărie în exces, scurgeri de lichide, utilizare de detergenți sau substanțe chimice necorespunzătoare care pot deteriora componentele, catastrofă naturală, fluctuații de electricitate, etc.);

- în situația în care asupra produsului aflat în garanție se acționează în vederea reparării, de către persoane neautorizate, din afara rețelei de service Electrolux;
- în cazul utilizării produsului în alt regim de folosire decât cel casnic pentru care a fost proiectat și realizat;
- în cazul modificării produsului de către persoane necalificate/neautorizate de către Electrolux Romania S.A.;
- în situația schimbării neautorizate a stării originale a produsului, stocării sau instalării în condiții improprii de mediu, expunerii la substanțe chimice corozive, umiditate, intemperii sau dăunători (șoareci, șobolani, gândaci de bucătărie, etc.) sau în situația utilizării unor accesorii externe neautorizate, ce conduc la deteriorări ale produsului;
- în situația în care defectul a rezultat din faptul că, deși cunoscând neconformitatea, consumatorul a continuat să utilizeze produsul, contribuind la deteriorarea produsului.
- în situația în care produsul nu poate fi identificat din cauza lipsei etichetei ce conține informațiile referitoare la model, cod produs (PNC), serie, etc., informații esențiale pentru a aduce la conformitate în condiții corespunzătoare.

Cumpărătorul este obligat, conform normelor în vigoare, să pună la dispoziția serviceului autorizat Electrolux, actele necesare (factura, proces verbal de predare a lucrării, etc.), emise de către firma autorizată pentru lucrările efectuate (gaz/ electric / sanitare) pentru instalarea aparatului respectiv. În cazul neprezentării acestor documente, reprezentantul service Electrolux poate refuza reparatia sau punerea în funcțiune a produsului respectiv.

Procedura de urmat pentru a obține aplicarea garanției comerciale

Pentru a putea beneficia de prezenta garanție comercială, consumatorul se poate prezenta fizic în magazinul de unde a fost achiziționat produsul sau poate contacta direct (telefonic sau prin e-mail) call center-ul Electrolux, datele de contact regăsindu-se pe prima pagina a prezentului certificat de garanție.