

Condiții generale de garanție

Condițiile de garanție sunt cele prevăzute de legislația în vigoare în România. Prezentul certificat a fost întocmit în baza OG 21/1992 modificată și completată prin OG 58/2002, HG 786/1996, HG 792/1997 și DEZ 785/2010, legea 363/2007, legea 449/2003 modificată de O.U.G. 174/2008, HG 957/2008, HG 784/2008 și HG 404/2010 care conferă consumatorilor următoarele drepturi:

CERTIFICAT DE GARANȚIE

SC.....SRL, cu sediul în....., Str.....,Nr....., asigură pentru radiatoarele din oțel marca PURMO, fabricate în fabricile **Rettig Group Ltd.**, din Uniunea Europeană, un **termen de garanție de 10 ani** de la data cumpărării. Condițiile de valabilitate ale acestui certificat de garanție sunt prezentate în detaliu pe verso.

Radiatoare **PURMO** cumpărate de către SC/D-na/DI.

Număr factura....., data vânzării

1.....	8.....
2.....	9.....
3.....	10.....
4.....	11.....
5.....	12.....
6.....	13.....
7.....	14.....

! Se completează de către vânzător. Rândurile rămase libere se bazează după completare. Soluționările problemelor legate de garanție se vor derula după recepționarea de către SC..... a cuponului de garanție atașat în partea de jos a paginii.

<p>CUPON DE GARANȚIE 1</p> <p>Data anunțării defecțiunii.....</p> <p>Data remedierii defecțiunii.....</p> <p>Cauza defecțiunii, mod de remediere.....</p> <p>Tip și nr. de radiatoare.....</p> <p>Noul termen de garanție.....</p> <p>Nr. de reparații.....</p> <p>Data.....</p> <p>Unitate de service..... 1</p> <p>Semnătura</p>	<p>CUPON DE GARANȚIE 2</p> <p>Data anunțării defecțiunii.....</p> <p>Data remedierii defecțiunii.....</p> <p>Cauza defecțiunii, mod de remediere.....</p> <p>Tip și nr. de radiatoare.....</p> <p>Noul termen de garanție.....</p> <p>Nr. de reparații.....</p> <p>Data.....</p> <p>Unitate de service..... 2</p> <p>Semnătura</p>
<p>CUPON DE GARANȚIE 1</p> <p>Data anunțării defecțiunii.....</p> <p>Data remedierii defecțiunii.....</p> <p>Cauza defecțiunii, mod de remediere.....</p> <p>Tip și nr. de radiatoare.....</p> <p>Noul termen de garanție.....</p> <p>Nr. de reparații.....</p> <p>Data.....</p> <p>Unitate de service..... 1</p> <p>Semnătura</p>	<p>CUPON DE GARANȚIE 2</p> <p>Data anunțării defecțiunii.....</p> <p>Data remedierii defecțiunii.....</p> <p>Cauza defecțiunii, mod de remediere.....</p> <p>Tip și nr. de radiatoare.....</p> <p>Noul termen de garanție.....</p> <p>Nr. de reparații.....</p> <p>Data.....</p> <p>Unitate de service..... 2</p> <p>Semnătura</p>

(1) În cazul lipsei conformității, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, înlocuirea sau repararea produsului în funcție de opțiunea sa, în fiecare caz fără plată, cu excepția situației în care această solicitare este imposibilă sau disproporționată.

(2) O măsură reparatorie va fi considerată ca disproporționată, dacă ea impune vânzătorului costuri care sunt nerezonabile în comparație cu cealaltă măsură reparatorie, luându-se în considerare:

- a) valoarea pe care ar fi avut-o produsele dacă nu ar fi existat lipsa de conformitate;
- b) importanța lipsei de conformitate;
- c) dacă cealaltă măsură reparatorie ar putea fi realizată fără un inconvenient semnificativ pentru consumator.

(3) O măsură reparatorie va fi considerată ca imposibilă dacă vânzătorul nu are un produs identic pentru înlocuire.

(4) Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord între vânzător și consumator, și fără nici un inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele.

Garanția se acordă numai pentru produsele achiziționate și utilizate pe teritoriul României.

Consumatorul poate solicita plata unor despăgubiri, potrivit clauzelor contractuale sau dispozițiilor legale, în cazul remedierii ori al înlocuirii produselor sau serviciilor necorespunzătoare conform art 16 al 1 din OG 21/1992.

Dreptul la garanție se poate exercita numai cu certificatul de garanție completat și valabil împreună cu factura.

Garanția nu afectează drepturile consumatorului conferite de lege.

Drepturi și condiții de garanție pentru radiatoarele din oțel PURMO

1. Radiatoarele PURMO sunt puse în vânzare pe baza declarației emise de către Rettig SRL cu numărul 39/25.01.2013, care atesta conformitatea cu EN 442, conform HG nr 1022 din 2002, și a Legii privind produsele pentru construcții și Ordinului Ministrului Infrastructurii în domeniul modalităților de declarare a conformității produselor de construcție și modului lor de marcare CE.

2. Rettig SRL cu sediul în județul Cluj, localitatea Gilău, Ferma 8, Hala Nr. 17-18 (numit în continuare Garant) acordă pe teritoriul României 10 ani garanție (de la data cumpărării) pentru radiatoarele din oțel PURMO montate în instalații de încălzire centrală cu agent termic apă caldă, nu mai mult însă de 11 ani de la data producției marcată pe radiator.

3. Garanția se referă la radiatoarele racordate la instalații de încălzire centrală cu agent termic apă caldă în sistem închis cu vas de expansiune cu membrană, prevăzute cu aerisire locală, alimentate de la schimbătoarele de căldură ale punctului termic sau de la cazan, executate din țevi de oțel, cupru sau plastic cu barieră antidifuzie și montate în încăperi de locuit, birouri, prestări de servicii și altele, în care nu este prezentă acțiunea corozivă dăunătoare a substanțelor din compoziția aerului și, mai ales, nu există umezirea permanentă sau temporară a suprafeței radiatorului. Se admite montarea radiatorilor din oțel PURMO în instalații mici până la 25 kW în sisteme cu vase de expansiune deschise, cu condiția folosirii în aceste instalații a inhibitorilor de coroziune agreați. Pe durata garanției, radiatoarele și elementele lor la care apar defecțiuni din vina producătorului ce vor fi anunțate în decurs de cel mult 10 zile de la depistarea lor, vor fi schimbate cu unele noi, fără defecțiuni.

4. Baza de obținere a garanției este:

- posesia documentului de cumpărare care este factura,
- montarea radiatoarelor la instalația de încălzire centrală cu agent termic apă caldă în conformitate cu reglementările tehnice și normele prevăzute în ambalajul radiatoarelor,
- respectarea recomandărilor Garantului cuprinse în „Condiții de folosire a radiatoarelor din oțel PURMO”.

5. Presiunea de lucru în instalația de încălzire centrală prevăzută cu radiatoare din oțel PURMO nu poate depăși 10 bari (6 bari pentru radiatoarele PURMO Vertical) și temperatura maximă de 110°C. În clădirile înalte și foarte înalte trebuie folosită distribuția instalației pe zone. Verificarea etanșeității instalației trebuie efectuată la presiunea de probă egală cu presiunea de lucru în instalația respectivă plus 2 bari, totuși la o presiune nu mai mică de 4 bari. Presiunea maximă de probă la verificarea etanșeității instalației este de 12 bari (8 bari pentru radiatoarele PURMO Vertical).

6. Garanția nu se va acorda pentru radiatoarele:

- montate în instalații de încălzire centrală care vor fi racordate la rețeaua de termoficare centralizată cu temperatură înaltă,
- montate în sălile bazinelor de înot, în spălătorii auto, spălătorii, abatoare, toalete publice, băi și alte încăperi unde este prezentă acțiunea dăunătoare corozivă a substanțelor din aer sau are loc umezirea permanentă sau periodică a suprafeței radiatorului – aceasta nu se referă la radiatoarele igienice în versiune cu protecție suplimentară anticorozivă, pentru care perioada de garanție este de 6 ani, dar nu mai mult de 7 ani de la data producției și la radiatoarele dedicate utilizării în spațiile de baie.
- montate în instalația de încălzire centrală care posedă racord permanent la instalația de alimentare cu apă fără folosirea în zona de racordare a unei armături anti-contaminare,
- montate în instalații de încălzire centrală din care apa va fi evacuată mai des și pe o perioadă mai îndelungată decât prevăd cerințele de exploatare necesare,
- montate în instalații cu abur,
- montate în instalația de încălzire centrală în care se depășesc valorile admise ale celor mai importanți indicatori de calitate a apei, cum ar fi :
 - suma ionilor de cloruri și sulfuri nu poate fi mai mare de 150 mg/l (la instalațiile cu tevi de cupru, nu mai mult de 50 mg/l),
 - conținutul de oxigen nu poate fi mai mare de 0,1 mg/l,
 - nivelul pH al apei trebuie să fie între 8,0 – 9,5,
 - duritatea generală nu poate depăși 4 mval/l.

7. Garanția nu se acordă deteriorărilor radiatorelor rezultate din utilizarea, păstrarea, transportul sau folosirea neconformă cu destinația produsului sau cu recomandările producătorului.

Se referă în special la radiatoarele:

- depozitate în aer liber înainte de instalare,
- deteriorate mecanic,
- poluate în interior cu corpuri solide sau lichide dăunătoare,
- deformate de presiunea de probă prea mare sau de presiunea statică în instalație,
- deformate în urma înghețării apei în instalație.

8. Radiatoarele trebuie montate fără a înlătura ambalajul original. Acest ambalaj trebuie să rămână pe radiator chiar dacă instalația de încălzire centrală este folosită pentru încălzirea clădirii în timpul lucrărilor de finisare sau pentru uscarea ei ; în toate aceste cazuri, temperatura maxima pe tur a agentului termic nu va depăși 40°C. Se recomandă ca ambalajul să fie înlăturat de beneficiarul încăperii după terminarea tuturor lucrărilor de finisare.

9. Se interzice golirea de apă a întregii instalații și lăsarea ei în această stare. Acesta este valabil și pentru instalațiile noi, supuse probelor de etanșitate. În caz de necesitate de golire a instalației în vederea reparației sau întreținerii, apa se va evacua doar în acea parte a instalației în care este absolut necesar. După efectuarea lucrărilor, instalația golită trebuie imediat umplută cu apă. Cantitatea de apă folosită pentru umplerea și completarea instalației de încălzire centrală se va ține sub control cu ajutorul contorului de apă.

10. Garanția este valabilă cu condiția ca produsul să nu fi fost reparat, schimbat sau demontat din instalația de încălzire de Client sau terț, fără aprobarea Garantului.

11. În caz de apariție a defectelor în perioada de garanție, începe procedura de reclamație prin anunțarea defecțiunii către Vânzător pe cuponul de garanție conținut în prezentul certificat cu descrierea exactă a defecțiunii și completarea tuturor datelor cerute în formular. La formular se anexează factura de cumpărare. Vânzătorul primește reclamația și o expediază Garantului prin scrisoare recomandată în decurs de 24 de ore de la primire. Garantul este obligat să răspundă la reclamație în decurs de 8 zile de la primirea ei.

12. În vederea analizării reclamației, Garantul verifică produsul la locul unde este montat radiatorul. În caz de recunoaștere a reclamației, Garantul se obligă ca în termen de 5 zile de la data aprobării ei să repare gratuit sau să schimbe acele părți ale produsului care au fost considerate ca defecte de producție sau de material sau să înlocuiască radiatorul cu unul nou fără defecțiuni. În caz că defecțiunea nu are influență asupra funcționării radiatorului, garantul poate propune aplicarea unui rabat la preț.

13. Garantul își rezervă dreptul de alegere a modalității de soluționare a reclamației.

14. Perioada de garanție se prelungește cu durata reparației calculată de la data predării produsului către Garant până la data reparării lui, iar în caz de înlocuire cu unul nou, garanția se reia de la început.

- Eventualele deteriorări din timpul transportului trebuie anunțate transportatorului în termen de trei zile considerate din ziua livrării. La preluarea produsului verificați integritatea ambalajului. Odată cu deteriorarea ambalajului se poate deteriora și produsul.
- Dacă constatați că deși ambalajul nu a suferit deteriorări, produsul prezintă defecte, suspendați imediat despachetarea produsului și înștiințați în termen de 24 ore acel furnizor de la care ați achiziționat produsul. Dacă constatați deteriorarea după despachetarea totală a produsului, păstrați ambalajul până la soluționarea reclamației.

- Garanția nu se extinde asupra deteriorărilor, defecțiunilor rezultate din transport și depozitare incorectă, efecte mecanice exterioare, montaj incorect (ex. așezarea și manipularea radiatorului pe suprafețe dure înainte de montare, rezultând deteriorarea stratului de vopsea), transformări, utilizare necorespunzătoare și contrarar prevederilor de utilizare, cazuri de decolorări sau ruginiri rezultate din contactul radiatorului cu apă reziduală sau de scurgere, sau din cauza mediului ambiant cu prezența substanțelor chimice agresive. Garanția nu este valabilă dacă defecțiunea rezultă unui eveniment cauzator de daune.

15. Garantul își rezervă dreptul să efectueze modificări la produsele sale fără a anunța în prealabil, cu condiția că nu vor fi detalii tehnice esențiale care influențează alegerea radiatorului.

16. Durata medie de utilizare este de 40 de ani dacă se respectă condițiile de utilizare și cele privind calitatea apei și montajul, specificate în ambalaj.

17. Prezentele condiții de garanție privind vânzarea mărfii nu exclud, nu limitează și nu suspendă drepturile cumpărătorului rezultate din lipsa de conformitate a mărfii cu contractul conform Legislației române în vigoare.

18. Condițiile de garanție în această formă sunt în vigoare din data de 25.01.2013.

Anunțarea reclamațiilor și modul de soluționare

Reclamațiile legate de produs vor fi anunțate la locul achiziționării. (Dacă firma furnizoare a încetat activitatea fără succes legal, reclamațiile vor fi anunțate la firma producătoare. Reclamația va fi însoțită de copia facturii de achiziționare și a certificatului de garanție valabil).

- Furnizorul trebuie să întocmească un proces-verbal despre reclamația consumatorului în care va menționa: numele, adresa consumatorului, denumirea produsului, prețul de cumpărare, data achiziționării, data anunțării defecțiunii, descrierea defecțiunii, pretențiile consumatorului, modul de soluționare a reclamației.

- Dacă modul de soluționare a reclamației diferă de pretențiile consumatorului, se va menționa în procesul-verbal modul de soluționare.

- Consumatorul trebuie să primească o copie a procesului-verbal.

- În vederea soluționării rapide a reclamației, vă rugăm să menționați în procesul-verbal și posibilitățile de contactare ale reclamantului (nr. de telefon, adresa e-mail)
- Emitentul procesului-verbal trebuie să transmită în termen de trei zile copia acestuia către firma producătoare/furnizoare. După primirea copiei procesului-verbal, reprezentantul firmei se va deplasa la fața locului - în data stabilită în prealabil - și va întocmi un proces-verbal despre cele constatate. În caz de reclamație legitimă, producătorul va schimba radiatorul în mod gratuit.
- Producătorul va reintra în posesia radiatorului defect (înlocuit).

Dacă se constată că defecțiunea nu este defecțiune din fabricație, cheltuielile legate de soluționarea reclamației (ex. cheltuieli de deplasare) vor fi suportate de reclamant.

