

Produs:.....

A produselor de mobilier

Cod:.....

1. CONDIȚII GENERALE

Garanția comercială reprezintă certitudinea calității unui produs și se aplică oricărui produs de folosință îndelungată.

Prezentul certificat de garanție respectă drepturile conferite prin lege consumatorului, conform prevederilor Legii nr. 449/2003 și OG 21/1992 și altor legi în vigoare. Condițiile de garanție oferite în acest certificat nu afectează drepturile legale ale consumatorului, așa cum sunt apărute de normele legale în vigoare.

Conform prevederilor legale și a mențiunilor din prezentul certificat, consumatorii, în cadrul termenului de garanție, vor avea dreptul:

- să ceară **repararea** produsului, fără plată, într-o perioadă de timp rezonabilă ce nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care a fost adusă la cunoștință lipsa conformității, sau a predat produsul către Vanzator, cu excepția situației când această măsură este imposibilă (dacă nu se pot asigura produse identice pentru înlocuire) sau disproporționată (dacă impune costuri nerezonabile Producătorului);
- să ceară **înlocuirea** acestuia, dacă repararea acestuia este imposibilă sau disproporționată (impune costuri nerezonabile producatorului),
- să ceară **reducerea corespunzătoare a prețului sau rezoluțiunea** contractului, în cazul în care nu beneficiază de repararea, înlocuirea produsului sau măsurile reparatorii nu au fost luate într-o perioadă rezonabilă. Rezoluțiunea contractului și restituirea prețului nu este posibilă dacă lipsa conformității este minoră, iar produsul își poate îndeplini funcția. Reducerea prețului nu poate fi mai mare de 5% din valoarea produsului defect.

Aceste drepturi nu aduc atingere prevederilor Codului Civil cu privire la răspunderea pentru vicii ascunse.

Prezenta garanție se aplică **NUMAI CONSUMATORILOR PERSOANE FIZICE SAU GRUPURI DE PERSOANE FIZICE** care cumpără, dobândesc, utilizează sau consumă produse în afara activității lor profesionale sau comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale. EXPEDO garantează produsele care sunt folosite în mod obișnuit și în condiții normale.

- ## 2. TERMENUL DE GARANȚIE
- începe de la data livrării produsului și este de 2 ani de la data vânzării. În cazul produselor folosite și reparate, denumite în continuare produse de outlet (eticheta rosie), nu se acordă garanție pentru defectele existente la vânzare, chiar dacă nu sunt evidente. În acest caz, se acordă garanție numai pentru defecte care nu există la data vânzării și termenul este de cel mult 1 an de la data vânzării produsului.

Sub sancțiunea decăderii din dreptul de garanție, consumatorul trebuie să informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate în cel mult două luni de la data la care a constatat-o, însă înainte de împlinirea termenului de garanție.

Pentru persoanele juridice care achiziționează și folosesc în condiții normale produse de la termenul de garanție este de maxim 12 luni de la vânzare, cu condiția să reclame defectiunea în maxim 2 zile de la descoperire. Viciile aparente trebuie reclamate de persoanele juridice în maxim 2 zile de la livrare, sub sancțiunea decăderii din dreptul de a solicita garanție.

Durata medie de utilizare a corpurilor de mobilă este de 2 ani, de la vânzare cu condiția respectării instrucțiunilor de utilizare și montaj și a efectuării intervențiilor tehnice numai de către personal calificat. Aceasta durată de utilizare nu presupune garantarea lipsei de orice urmă de uzură la materialele textile, huse, indiferent de material, umplutură saltele, perne, sezuturi, feronerie, canturi.

3. Soluționare:

În cazul în care Consumatorul constată, în cadrul termenului de garanție, un defect de fabricație sau de material, cu excepția uzurii normale, a defectelor existente la data achiziționării pentru care s-a acordat preț special sau a materialelor considerate consumabile, va contacta Vanzatorul pentru a depune o solicitare de reparare sau înlocuire, împreună cu **dovada reclamației, dovada achitării prețului (bon fiscal) și certificatul de garanție.**

Prezenta garanție acoperă orice defecțiune cauzată de un defect de fabricație, nu și deteriorări externe (zgârieturi, loviri, tăieri, spargeri, dezlipiri, arsuri, orice deteriorări fizice, chimice sau mecanice vizibile la livrare) care nu sunt reclamate în cel

mult 24 de ore de la livrare. Prezenta garanție nu este transmisibilă.

EXPEDO va repara sau înlocui produsul, dacă acesta mai este comercializat de EXPEDO. EXPEDO are dreptul de a retrage din comercializare orice produs.

Nu se poate acorda repararea sau înlocuirea dacă aceste măsuri impun costuri care sunt nerezonabile pentru EXPEDO sau EXPEDO nu poate asigura produse identice pentru înlocuire sau piese de schimb pentru reparare, inclusiv ca urmare a lipsei utilajelor sau a tehnologiei aferente, încetarea contractului cu furnizorii sau costuri de transport ridicate pentru EXPEDO.

În cazul reparării produsului, vor fi montate numai piese noi. Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, de maxim 15 zile, din momentul când EXPEDO a luat la cunoștință de deficiențele respective sau Clientul a predat produsele către Vanzator. Nu este considerată depășire a acestui termen situația în care Clientul refuză să predea produsul Vânzătorului și Vânzătorul nu poate dispune repararea/înlocuirea produsului.

Pentru vicii ascunse, termenul curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de un organism tehnic neutru. Dacă organismul tehnic care efectuează expertiza tehnică constată că defecțiunea nu s-a datorat unor defecte de fabricație sau Cumpărătorul nu a respectat instrucțiunile de manipulare, montaj și întreținere, contravaloarea expertizei se suportă de Cumpărător. Dacă neconformitatea se datorează unui viciu ascuns, contravaloarea expertizei se suportă de către EXPEDO.

În cazul remedierii produsului, durata termenului de garanție se prelungeste cu timpul scurs de la data la care cumpărătorul a reclamat defectarea produsului și până la data repunerii acestuia în stare de funcționare.

Garanția se referă la părțile/componentele de **folosință îndelungată** și nu se extinde asupra părților casabile care pot suferi deteriorări din cauza utilizării necorespunzătoare, precum: huse, balamale, feronerie, sticlă, oglinzi, diverse accesorii. Deteriorările de genul zgârieturilor, îndoiturilor sau rupturilor elementelor demontabile, nedemontabile sau accesoriilor, observabile în momentul achiziționării, dar care sunt reclamate după preluarea bunurilor, alte defecte cauzate prin acțiune mecanică precum: agatare, zgariere, lovire, rupere, îndoire, taiere, ardere, presiune mare nu fac obiectul garanției.

Garanția se aplică părților componente ale produsului reparat sau materialelor înlocuite în timpul perioadei de garanție rămasă, începând de la data achiziției produsului inițial. Componenta înlocuită nu prelungeste garanția produsului.

După două reparații sau înlocuiri, la a treia reclamație, EXPEDO are dreptul de a rezilia contractul și de a restitui contravaloarea bunului. Consumatorul nu este îndreptățit să solicite rezoluțiunea contractului, dacă lipsa conformității este minoră (nu afectează funcționalitatea produsului).

Garanția nu se aplică în cazul revânzării produselor sau utilizării acestora în scop profesional.

4. Nu se acordă garanție în următoarele cazuri:

- Cumpărătorul nu prezintă, la reclamație, factura și dovada achitării produsului (chitanța/bon fiscal, etc).

Defecțiunile sunt din cauza intemperiilor, unor calamități, contaminării cu lichide, substanțe chimice sau cu efect distructiv – defectiuni de suprafață;

- Defecțiunea este cauzată de orice reparare, montare, asamblare, demontare, vopsire sau orice intervenție asupra produsului care nu a fost efectuată de personal autorizat.
- Defectul reclamat este din vina cumpărătorului – prin acțiunile sau inacțiunile sale fie nu respecta instrucțiunile prezente, fie folosește necorespunzător produsul, inclusiv prin depozitare inadecvată, cauzând deteriorări.
- Garanția nu acoperă uzura normală a produsului, sau defectele cauzate prin orice acțiune chimică sau mecanică, precum: spargere, tăiere, ardere, zgâriere, lovire, rupere, sfâșiere, decolorare, expunerea produsului sau a unor părți componente direct la soare sau la o altă sursă puternică de căldură, defectele cauzate în urma contactului cu apă, vopsire sau sunt cauzate de transport sau manipulare necorespunzătoare.
- Intervenția, repararea sau modificarea produsului (debitare, găurire, vopsire, lipirea altor repere), folosirea de feronerie sau accesorii, neautorizate de Expedo.
- În cazul în care produsul a fost amplasat în aer liber, expus la apă sau depozitat în mediu cu umiditate crescută, în spații cu igrasie, mușcături, expus direct la soare sau la o altă sursă de căldură (aeroterme, calorifere, resouri, seminee, sobe, etc) sau de lumină puternică; în cazul accidentelor consecutive sau întâmplătoare;
- în cazul în care pe produs au fost depozitate alte obiecte cu greutate mult mai mare, în lipsa unor prevederi speciale, menționate la fiecare produs, nu se permit greutăți mai mari decât cele menționate în acest certificat;
- în cazul în care nu au fost respectate și aplicate întocmai instrucțiunile de folosire și întreținere;

- în cazul în care mobilierul de perete a fost fixat greșit, sau din cauza deteriorării pereților casei, care nu suportă decât o anumită greutate;
 - în caz de furt, folosirea produsului în regim industrial, în scop profesional, în locuri publice sau caz de revânzare;
 - Nu se acordă garanție pentru produsele de tapiterie (canapele, fotolii, paturi tapitate, saltele), dacă materialul de acoperire al acestuia prezintă urme de murdarie, par de la animalele de companie și va prezenta mirosuri deranjante sau urme de mușgai sau diverse pete, materialul a fost agatat, zgariat, ciupit, taiat, ars.
- 5. Principalele instrucțiuni generale de întreținere** sunt cele de mai jos, completate de instrucțiunile specifice produsului, (dacă instrucțiunile din colet contrazic cele de mai jos, se aplică instrucțiunile din colet specifice):
- Dacă asamblarea produsului nu se realizează de către o echipă autorizată sau produsul nu necesită asamblare, dezambalați cu grijă, fără a folosi obiecte tăioase sau ascuțite, evitați tăierea sau zgărirea materialelor, în orice ocazie. Poziționați produsul în poziție sigură, pentru a evita rasturnarea.
 - După dezambalarea produsului, verificați dacă este complet, nu lipsesc componente sau accesorii, apoi eliminați elementele de ambalare (carton, pungi, polistiren, cuie, agrafe etc.); acestea nu trebuie să fie lăsate la îndemâna copiilor pentru că pot deveni periculoase;
 - Utilizați/depozitați produsul în încăperi cu temperatura normală (între 15- 30 grade Celsius), departe de pereții cu igrasie, mușgai, infiltrații sau sursele de căldură sau lumina puternică, în condiții de umiditate normală (50-60% umiditate), fără daunători;
 - Așezați produsul pe suprafețe plane, dacă nu există o astfel de suprafață planșetată se va obține prin folosirea penelor de lemn sau material plastic, atenție să nu va răniți la montarea corpurilor;
 - Evitați schimbările bruște de temperatură, curenți de aer sau acțiunea directă a razelor solare, de lumina sau factorilor de mediu agresivi;
 - Depozitați produsul într-un mediu lipsit de praf, agenți corozivi și vibrații puternice;
 - Nu așezați direct pe suprafața produsului obiecte fierbinți, umede, lipicioase, murdare sau care pot produce zgârieturi sau deteriorări;
 - Praful de pe mobilier se va șterge numai cu o cârpă moale și uscată și se vor folosi doar produse de curățat specifice materialului de fabricație;
- Dacă trebuie să deplasați piesa de mobilier trebuie ca aceasta să fie golită de greutate; în acest fel se va ușura manipularea și se evită apariția riscului de rănire sau deteriorare, nu mutați mobilierul prin tragere sau împingere. Manipularea corpurilor de peste 15 kg se va face de către cel puțin 2 adulți și se vor folosi accesorii specifice de mutat mobilă.
 - Nu folosiți produsele în alte scopuri decât cele pentru care au fost proiectate;
 - Nu săriți pe mobilier, saltele, cu interior elastic, canapele, paturi; nu plasați saltelele pe cadre de pat cu margini ascuțite, cu aschii, sau fisuri.
 - Nu folosiți produse de curățare care conțin solvenți chimici sau alcool
 - Nerespectarea prezentelor instrucțiuni duce la pierderea garanției.
- 6. Instrucțiuni specifice privind utilizarea și întreținerea tapiteriilor și a mobilierului tapitat:**
- ștergeți săptămânal de praf tapiteria de piele și înlocuitori de piele cu o carpa curată, moale, uscată; petele se îndepărtează cu o carpa curată umezită ușor;
 - produsele tapitate cu stofă se aspiră ușor;
 - nu expuneți produsele la radiații solare sau surse de lumină directă pentru a evita decolorarea materialului de acoperire;
 - folosiți doar produse de curățat specifice materialului, după ce probați soluția pe o porțiune de material ascunsă vederii;
 - urmele de lichide și grăsimi se șterg întâi cu o carpa uscată apoi cu soluția specială;
 - în lipsa unor instrucțiuni contrare de pe produs, husele detașabile se pot spăla la o temperatură de maxim 30 C, nu se utilizează înalbitor, nu se folosește fierul de călcat, nu se curată uscat, nu se curată chimic, nu se stoarce prin centrifugare;
 - verificați în mod regulat starea generală a mobilierului, precum și a accesoriilor din interior - îndeosebi a suruburilor care trebuie strânse la anumite intervale de timp.
 - saltelele se vor întoarce lunar de pe o parte pe alta (dacă salteaua are față iarnă -față vară se vor alterna decât capetele aceleiași fețe) și vor avea ca suport o somieră cu lamele elastice, curată periodic praful și alte impurități de pe saltea, cu ajutorul aspiratorului; dacă somiera este realizată din placă de PAL asigurați-vă de faptul că aceasta prezintă orificii care ajută la circulația aerului împiedicând astfel apariția mirosului și a mușgaiului;
 - produsele de tapiterie deschise la culoare sunt predispușe la deteriorarea materialului de acoperire prin

migrarea unei culori mai puternice ca baza (negru, maro, albastru, violet, verde etc) de pe obiecte de îmbracaminte, incaltaminte, marochinarie, oja, produse de cosmetica, denim, de aceea nu recomandam ca aceste obiecte sa interactioneze.

- este interzis ca saltelele sa fie rulate, impaturite, introduse intr-un cadru de pat mai mic ca dimensiune, spalate, uscate cu uscatorul electric;
- este interzis folosirea saltelei ca "masa de calcat" si a se sari pe saltea;
- produsele de tapiterie deschise la culoare sunt predispuse la deteriorarea materialului de acoperire prin migrarea unei culori mai puternice ca baza (negru, maro, albastru, violet, verde etc) de pe obiecte de îmbracaminte, incaltaminte, marochinarie, oja, produse de cosmetica, denim, de aceea nu recomandam ca aceste obiecte sa interactioneze.
- este interzis incercarea portantei produselor de tapiterie prin presarea lor cu genunchiul sau cu cotul acest lucru ducand la deformarea materialului de acoperire fara a exista posibilitatea de revenire la forma initiala;
- este interzis folosirea bratelor canapelelor si fotoliilor pentru sedere, acest lucru putand duce la deteriorare structurii interioare a produsului;
- este interzis folosirea pentru dormit permanent a extensiilor de canapele sau coltare, acestea fiind realizate pentru folosirea lor ocazionala (existand posibilitatea ca in timpul utilizarii acestea sa produca zgomote, zgomotele provin de la frecarea partilor scheletului metalic intre ele sau sa se deterioreze);
- toate tipurile de materiale de acoperire (stofa, piele ecologica, piele naturala in special) se intind in timpul utilizarii. Pentru a atinge un nivel a confortului cat mai ridicat husele nu se pot realiza prea strans, de aceea, in timp, pot aparea unele cute (pe spatate, sezute, cotiere) acest lucru nefiind considerat un defect.
- in lipsa unor prevederi speciale, nu incarcati mobilierul tapitat (coltare, canapele, taburet, scaun) cu greutate mai mare de 90 kg/persoana.
- Strângeți șuruburile picioarelor la 2 săptămâni după folosire și asigurați-vă că sunt bine strânse; verificați-le de câteva ori pe an.
- Nu așezați produsele din piele la lumina directă a soarelui și lăsați o distanță de cel puțin 30 cm între canapea sau fotoliu și orice sursă decăldură.
- Piese de mobilier din piele albă sau deschisă la culoare sunt sensibile, laptele de cafea sau de vin roșu. De aceea, este important să îndepărtați aceste pete imediat.

- Extensiile canapelelor sau colțarelor se deschid și închid cu grijă, numai de către adulți.

7. Instrucțiuni specifice privind utilizarea și întreținerea mobilei corp:

- nu se recomandă încărcarea politelor, barelor de haine, sertarelor cu cantități mai mari decât cele permise (nu mai mult de 14 kg la polite din PAL cu adâncime de 580 mm și max 7 kg pentru polite cu adâncime de 380 mm);
- pe blatul de bucatarie nu se taie alimente; nu se așază obiecte fierbinti; nu se sparg alimente tari (nuci, migdale, gheața, alimente înghețate) este indicată folosirea permanentă a unui toacător;
- apa se va utiliza în cantități foarte mici sub forma unei carpe puțin umede. După stergere folosiți o carpa uscată. Lemnul și furnirul sunt foarte sensibile la lichide de aceea toate lichidele varsate pe un astfel de produs se vor șterge imediat.

Pentru a evita orice risc de accidentare, recomandăm ca dulapurile, comodele, corpurile de mobilă înalte să fie prinse de perete (ancorate) cu ajutorul unor accesorii adecvate, cu precădere dacă sunt copii în preajmă, pentru a evita orice accidentare sau rasturnare a mobilei. Întrucât pereții sunt construiți din materiale diferite, aceste accesorii nu sunt incluse, iar serviciul de ancorare a mobilei de pereți nu este oferit de Vanzator. Va rugăm apelați la personal calificat în vederea ancorării mobilei de pereți. Mobilă necesită montaj făcut de personal calificat, nu se recomandă montarea de persoane fără cunoștințe de specialitate.

REPARATII EXECUTATE ÎN PERIOADA DE GARANTIE

Nr. reparație	Data sesizării	Data Reparație/ inlocuirii	Nume angajat care aproba reparația	Semnătura clientului la primirea produsului	Mențiuni

Am primit un exemplar, astăzi

Nume.....

Semnatura.....

