

## CERTIFICAT DE GARANȚIE

Produsele vândute cu factura **XXXXX Nr. XXXX** în data de **XXXXXXXXX** beneficiază de garanție **XX** luni de la data achiziționării.

Subscrisa, societatea MG Professional Sales SRL, societate de drept român, cu sediul social în București, Sectorul 2, Str. Grigore C. Moisil nr. 8, bl. 9, scara F, parter, ap. 279, înregistrată în registrul comerțului cu nr. J40/20657/2007 și având cod unic de înregistrare 22679892, tel: 021 25 23 139, mobil: 0723980767, e-mail contact@ergohuman.ro, în calitate de vânzător ("Vânzătorul") declarăm, conform Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 140 / 2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, în legătură cu Comanda din data de 06.01.2023 că, în calitate de consumator, aveți dreptul la măsuri corective din partea Vânzătorului, fără costuri, în caz de neconformitate a bunurilor (Produselor) care fac obiectul Comenzii. Măsurile corective nu sunt afectate de garanția comercială.

Garantul îndeplinirii obligațiilor de conformitate a Produselor este S.C. ANTARES ROMANIA S.R.L. prin unitatea service din Cluj-Napoca, Jud. Cluj: Piata 1 Mai Nr. 4-5 (tel. 0264/454550; fax 0317/301689; e-mail: [antares@scaune.ro](mailto:antares@scaune.ro)).

Termenul extins de garanție, acordată Produselor semnalizate distinct pe Site, nu se aplică pentru următoarele componente: cotierele din poliuretan și pistonul cu gaz. Pentru aceste componente sunt aplicabile termenii de garanție de 24 luni pentru Cumpărători (persoanele fizice), respectiv 12 luni pentru Cumpărători Profesioniști (persoanele juridice).

**Pentru aplicarea garanției, procedura pe care vă rugăm să o urmați este următoarea** - Trimiteți o notificare prin email la adresa [garantie@ergohuman.ro](mailto:garantie@ergohuman.ro) cu subiectul "*Garantie -Nr. comandă*", și care trebuie să conțină următoarele:

- factura fiscală sau bonul fiscal pentru identificarea vânzării, dar și certificat de garanție emis la data vânzării;
- o scurtă descriere a neconformităților constatate la produsul, sau produsele care fac obiectul garanției;
- câteva fotografii cu produsul în ansamblu și a zonelor afectate în detaliu din care să reiasă cât mai clar care este defectul, sau defectele produsului;
- dacă este vorba de neconformitate mecanică ce nu poate fi exemplificată prin fotografiere (ex. mecanism defect) vă rugăm să faceți un scurt video cu telefonul mobil și să-l atașați la mesaj;

În urma primirii tuturor informațiilor de mai sus vom constata tipul problemei și modalitatea în care aceasta poate fi rezolvată prompt. Răspunsul la notificarea dumneavoastră privind problemele de garanție se va transmite la adresa de email din comandă.

Vânzătorul asigură și garantează conformitatea Produselor achiziționate precum și eventualele vicii ascunse, declarând pe propria răspundere că produsele comercializate nu pun în pericol viața, sănătatea, securitatea muncii, nu produc un impact negativ asupra mediului și sunt în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 20 / 2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea unitară a legislației Uniunii Europene care armonizează condițiile de comercializare a produselor, documentația de execuție a fabricantului și standardelor românești.

Vânzătorul se angajează să livreze Produsul conform cu descrierea afișată pe Site, cu respectarea tipului, cantității din Comandă, având calitatea, funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea precum și calitățile și caracteristicile inclusiv în materie de durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și securitate descrise pe Site, alături de fiecare Produs.

Fiecare Produs corespunde scopului pentru care este realizat, astfel cum este prezentat pe Site. Toate Produsele corespund scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal bunuri de același tip, posedă calitatea și corespund descrierii modelului expus în showroom, pe care Cumpărătorul are posibilitatea de a-l vedea și testa.

Produsele sunt destinate uzului casnic / domestic, cu excepția produselor destinate expres utilizării profesionale. Produsele sunt livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucțiunile de instalare sau orice alte informații necesare. Produsul este considerat neconform dacă nu corespunde descrierii de mai sus. Răspunderea Vânzătorului este angajată dacă lipsa de conformitate a produsului apare în termenul de garanție calculat de la data Livrării și dacă Cumpărătorul informează Vânzătorul despre apariția lipsei de conformitate în acest interval.

În cazul în care se constată o lipsă de conformitate a unui Produs din factură, Cumpărătorul are dreptul de a cere repararea sau înlocuirea Produsului.

Neconformitatea Produsului constatată de către Consumator într-un termen care nu va depăși 30 de zile calendaristice de la Preluare sau de la Livrare, va fi remediată de către Vânzător prin înlocuirea Produsului.

Cumpărătorul are dreptul de a cere să beneficieze de o reducere corespunzătoare a Prețului sau de rezoluțiunea Contractului privind acel Produs neconform dacă:

- a) Vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau Vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate Produsul (Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate Produsul dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă sau i-ar impune costuri disproporționate);
- b) Se constată o neconformitate, în pofida eforturilor Vânzătorului de a o remedia, iar neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul de încetare imediată a Contractului.
- c) Vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru Cumpărător.

Cumpărătorul este obligat să anunțe lipsa din colet a unei componente înainte de începerea montajului și să păstreze etichetele și conținutul coletului în starea în care le-a primit în vederea verificării și înlocuirii. Vânzătorul nu își asumă nicio răspundere pentru execuția și consecințele serviciilor de manipulare, transport, montaj și instalare executate de terți sau de către Cumpărător, atunci când Produsul a fost deteriorat sau nu au fost respectate instrucțiunile producătorului. Vânzătorul nu își asumă nicio răspundere privind consecințele pe care le-ar avea utilizarea greșită sau abuzivă sau întreținerea greșită a Produselor, datorate nerespectării instrucțiunilor producătorului. Nu se consideră lipsă de conformitate dacă la momentul încheierii Contractului Cumpărătorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a Produselor nu corespunde cerințelor obiective de conformitate, iar Cumpărătorul acceptă acest lucru (în mod expres și separat) la momentul încheierii Contractului.

Orice neconformitate care este constatată în termen de doi ani de la data la care Produsele au fost livrate este prezumată a fi existat în momentul livrării Produselor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității. Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, Cumpărătorul 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 disproporționate, inclusiv în raport de valoarea Produsului 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 Cumpărător.

Vânzătorul acordă garanție care începe de la data Livrării Produselor pentru perioada menționată în acest document. În această perioadă, dacă deficiențele nu sunt imputabile Cumpărătorului, Vânzătorul își asumă responsabilitatea reparării sau înlocuirii Produsului pe cheltuiiala sa. După efectuarea Livrării, Cumpărătorul are obligația de a verifica Produsele cu privire la orice deficiențe cantitative sau calitative (ciobituri, zgârieturi, rosături, componente îndoite, pete de murdărie etc.) și de a informa Vânzătorul în cel mai scurt timp. Zgărirea sau deteriorarea Produselor după recepție sunt riscuri asumate integral de către Cumpărător.

Orice reclamație va fi însoțită de factura fiscală și, pentru cazul plății în numerar, de bonul fiscal în original, și de certificatul de garanție. În termenul de garanție Cumpărătorul are dreptul de a cere repararea gratuită sau înlocuirea Produsului cu deficiențe calitative, dacă aceste deficiențe NU sunt cauzate de nerespectarea de către Cumpărător a instrucțiunilor de utilizare și întreținere.

Dacă se constată o deficiență calitativă a Produsului semnalat, Vânzătorul se obligă să repare sau să înlocuiască Produsul într-o perioadă de maxim de 15 zile calendaristice, într-un termen stabilit de comun acord, cu excepția situației când această măsură este imposibilă (dacă în acest timp nu se pot asigura produse sau piese de schimb identice pentru înlocuire) sau disproporționată.

Produsul înlocuit rămâne în proprietatea Ergohuman, iar Produsul cu care a fost înlocuit beneficiază de aceeași garanție ca și un produs nou. În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenul de garanție se prelungește cu timpul de nefuncționare a Produsului, din momentul în care a fost adusă la cunoștința Vânzătorului lipsa de conformitate și până la predarea efectivă a Produsului în stare de utilizare normală către Cumpărător.

Condițiile generale de întreținere și utilizare a Produselor sunt descrise pe Site și se regăsesc în mod particular în documentele care însoțesc fiecare Produs.

Tasarea umpluturilor sau tapițeriilor (spumă, latex, piele naturală sau ecologică, stofă, altele) și întinderea pielii sau a stofei sau a mesh-ului, precum și mătuirea sau, după caz, lustruirea produselor, toate acestea produse în timp, ca urmare a uzurii într-o utilizare normală, nu sunt considerate defecte.

Pentru orice Produs sunt interzise, iar în cazul în care această interdicție nu este respectată, consecința este pierderea garanției, următoarele:

- dezambalarea folosind obiecte tăioase sau dure ori amblarea folosind unelte neadecvate (de ex.: cuțit de bucătărie, foarfecă, briceag etc.);
- asamblarea Produselor asamblabile altfel decât instrucțiunilor de montaj;
- tăierea sau zgărirea materialelor;
- frecarea de alte suprafețe sau cu substanțe (soluții de curățare) abrazive;
- folosirea abuzivă sau incorectă a Produsului;
- înlocuirea unor componente sau accesorii cu care a fost Livrat Produsul, cu componente sau accesorii similare, neautorizate de către producător;
- folosirea sau păstrarea Produselor în medii umede sau la temperaturi sub 0 grade Celsius precum și în medii cu variații de temperatură;
- așezarea Produsului lângă surse de căldură (distanța de gardă este de 1m), apă sau foc;
- folosirea produselor de curățare nepotrivite, spre exemplu: care conțin acizi, petrol, gaz, detergenți, solvenți chimici sau alcool (orice soluție trebuie încercată mai întâi pe o suprafață mică, ascunsă);
- dehidratarea pielii (fără hidratare pielea se usucă și crapă);
- udarea Produselor (curățați cu o cârpă ușor umezită într-o soluție de apă cu săpun -50% apă, 50% săpun lichid pH neutru - apoi ștergeți imediat cu o cârpă uscată);
- transportul în stare asamblată, împingerea cu încărcătură (Produsele demontabile trebuie demontate);
- folosirea Produselor în alt scop decât cel pentru care a fost proiectat, potrivit descrierii de pe Site.

#### Reparații efectuate în perioada de garanție

Nr. Crt.	Data primirii reclamației	Data finalizării reclamației	Unitate service abilitată Semnătura și ștampila	Perioadă prelungire garanție	Efectuare probă, Semnătura client
1					
2					
3					
4					
5					
6					

Data emiterii

XXXXXXXXXXXX

SC MG PROFESSIONAL SALES SRL

