

- În orice situație, dezambalarea produsului se va face cu grijă, fără a folosi obiecte tăioase sau ascuțite. Evitați tăierea sau zgarierea produsului. Poziționați produsul în poziție sigură, pentru a evita rasturnarea și desfacerea ambalajului numai la zona de închidere, fără a atinge produsul din interior. Dacă montați se va asigura de către echipa autorizată, nu dezambalați produsul până la sosirea echipei de montaj! În nici un caz nu folosiți instrumente tăioase, precum lame cutter, foarfeci, cutite utilitare, lame la dezambalare

- După dezambalarea produsului, verificați dacă este complet, nu lipsesc componentele sau accesorii, apoi înlăturați de îndată elementele de ambalare (carton, pungă, polistiren, cuie, agrafe etc.); acestea nu trebuie să fie lăsate la îndemâna copiilor pentru că pot deveni periculoase;

- Nu folosiți alte accesorii de montare, în afara celor din colet. Pentru fixarea corpurilor pe pereți vedeți atenționările de mai sus și folosiți accesorii adecvate.

- Utilizați/depoziționați produsul în încăperi cu temperatura normală (între 16 – 22 grade Celsius), departe de pereți cu igrasie, mucegai, infiltrații, sursele de căldură sau lumina puternică, în condiții de umiditate normale (minim 50% o maxim 65% umiditate), fără daunatori, într-un mediu lipsit de praf, agenți corrozivi și vibrații puternice. Evitați schimbările bruște de temperatură, curenții de aer sau acțiunea directă a razelor solare, de lumina sau factorilor de mediu agresivi. Acești factori duc la pierderea garanției!

- Așezați produsul pe suprafețe plane, atenție sa nu va raniți la montarea corpurilor;

- Corpurile superioare se vor fixa de pereți suficient de rezistenți pentru a sustine greutatea corpurilor și a încărcăturii ulterioare, fiind nevoie de găurirea peretilor. Asigurați-vă înainte de montare, că pereții dvs sunt suficient de rezistenți pentru a sustine greutatea corpurilor superioare și sunt potriviți pentru montarea mobilierului, nu au cabluri, tevi, conducte ascunse, care pot fi afectate prin montare. Orice montare a corpurilor se va face în locul indicat de Client, pe propria răspundere!

- Nu așezați direct pe suprafața produsului obiecte fierbinți, umede, lipicioase, murdare sau care pot produce zgărieturi sau deteriorări;

- Orice decupaje în blat, de exemplu pentru electrocasnice incorporabile, chiuvete, etc se vor face numai de personal autorizat. Cantul blatului rezultat în urma debiterii va trebui izolat / produse specifice, înaintea de montajul electrocasnicilor și a chiuvetei pentru a evita infiltrările de lichide sau expunerea la umezeală, orice lipsă de izolare a blatului va duce la deteriorarea blatului, în timp.

- Dacă trebuie să deplasați un corp 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 10 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 supraincarcați politele și sertarele, nu va urcați pe corpurile de mobila.

- Nu folosiți produse de curățare care contin solvenți chimici sau alcool, (orice soluție specială trebuie încercată întâi pe o suprafață mică, ascunsă vederii), abrazive;

- pe blatul de bucatărie nu se taie alimente; nu se așeza obiecte fierbinți; nu se sparg alimente tari (nuci, migdale, gheață, alimente înghețate) este indicată folosirea permanentă a unui locator;

Prin prezenta, declar ca am fost informat si am inteles infomatiaile de mai sus si delcar ca sunt de acord ca termenul de reparare sau inlocuire pentru produs sa fie de cel mult de zile, de la punerea la dispoziaie a bunurilor. Client

Unitate de service: S.C. LARIX MOBILA SRL, sediu: Reghin, strada Iernuteni, nr. 56, judet Mures, tel/fax 0265/511990 0265/511991, E-mail: hallo@naturlich.ro, www.naturlich.ro.

In caz de reclamații, completați informațiile de mai jos și atașați bonul fiscal și factura fiscală și păstrează-le împreună cu Certificatul de Garanție într-un loc sigur.

Nr. bon fiscal / Data:..... Nr. Factura/data:.....Denumire produs (din factura):
..... Cod produs:.....

Tip Produs (standard sau outlet): Data descoperirii neconformitatii:

Cumpărător:.....

Adresa: Localitatea Str..... Nr:.....

Sector/Județ:, Cl:.....

REPARATII EXECUTATE ÎN PERIOADA DE GARANTIE

Nr. reparație	Data sesizării	Data ieșirii din reparație	Prelungirea perioadei de garanție (nr zile)	Unitatea de service	Nume angajat care aproba reparația	Semnătura clientului la ridicarea produsului	Mențiuni

Am primit un exemplar, astazi NumeSemnatura.....

- Iernul și furnirul sunt afectate de lumina. În primele 2 luni de la dezambalare, când produsul absoarbe pentru prima oară lumina, acesta trebuie ținut departe de orice alte obiecte sau decorații, fiind foarte posibil ca absorția inegală a luminii să rezulte în pete permanente. La început, mobilierul achiziționat nou va avea nevoie de timp pentru a absorbi lumina și apoi a se potrive cu nuanțele mobilierului dumneavoastră existent deja în locuința (vorbim de piese de mobilier cu același cod de culoare achiziționate în perioade diferite de timp);

- Înainte de folosirea unei surse de căldură (electrocasnice încorporate sau alaturate corpului aragaz, plită, cuptor) porniți hota cu minim 5 minute înainte și închideți abia după ce nu se mai produc aburi și sursa de căldură este oprită.

- apa se va utiliza în cantități foarte mici sub forma unei carpe puțin umede. După ștergere, folosiți o carpa uscată. Produsele sunt foarte sensibile la lichide de aceea toate lichidele versate pe un astfel de produs se vor șterge imediat.

- Nerespectarea prezentelor instrucțiuni duce la pierderea garanției!!!!

10.4.3. Instrucțiuni specifice privind utilizarea și întreținerea fronturilor (elementele frontale ale produsului (usi, fete sertare, etc):

- Fronturile de mobilier din MDF sunt produse destinate producției de mobilier, executate din materii prime de cea mai înaltă calitate, realizate exact după specificațiile clientului, creindu-se astfel produsul finit. Orice secționare a produsului finit va distruge izolarea perfectă a fronturilor și din cauza absorbției umezelii din aer, aceasta riscă să se deterioreze. Fronturile secționate, tăiate nu beneficiază de garanție.

- Pe tot parcursul pregătirii și montării fronturilor acestea vor fi manipulate cu mare grijă pentru a evita lovirea sau zgărirea suprafețelor.

- Se va evita zgărirea suprafețelor cu obiecte ascuțite sau dure.

- Este interzisă montarea fronturilor aproape de surse de căldură (ex. cuptor), fără protejarea canturilor acestora cu placa de dirijare a caldului, altfel folia PVC se poate dezlipi.

- Este recomandat folosirea cuptoarelor încorporate, care emană căldura în direcție frontală și nu lateral.

- De asemenea este recomandat evitarea expunerii fronturilor la socuri termice .

- Curățarea fronturilor se va face numai cu cârpă moale umedă, utilizând exclusiv produse de curățare care nu zgărie suprafața acestora și nu au conținut de alcool sau acid.

- Fronturile cu folie lucioasă sunt acoperite cu un strat de folie protectoare, care se va îndepărta numai după montarea acestora și finalizarea montajului mobil.

- Este interzisă scrierea pe suprafața foliei cu cariocă / marker având conținut de alcool, chiar și înainte de îndepărtarea foliei protectoare, deoarece există riscul de a pătrunde prin folia protectoare și a lăsa pătată suprafața frontului.

- După îndepărtarea foliei protectoare este interzisă ștergerea suprafețelor timp de 15 zile, perioadă în care suprafața foliei în contact cu aerul va deveni rezistentă. După 15 zile, suprafața foliei lucioase poate fi ștersă cu cârpă moale umedă, utilizând exclusiv produse de curățare care nu zgărie suprafața acestora și nu au conținut de alcool sau acid.

Natürlich®
mobilier und decorațiuni.

Produs:	
Cod:	
Finisaj:	

1. Cap. I - DECLARAȚIE DE GARANȚIE:

Vănzătorul – în continuare "Naturlich", în calitate de Garant, emite prezentul

CERTIFICAT DE GARANȚIE

prin care asigură consumatorii că au dreptul la măsurile corective din partea Naturlich, fără costuri, în caz de orice neconformitate a bunurilor care există în momentul livrării bunurilor și care este constatată în termenul garanției. Măsurile corective nu sunt afectate de eventuala garanție comercială.

1.1. Procedura pe care trebuie să o urmeze Clientul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale și condițiile garanției comerciale sunt prevăzute în acest Certificat de garanție (în continuare "Certificatul").

1.2. Prezentul certificat se acordă numai în caz de folosire a mobilierului în scop rezidențial, fiind excluse de la prevederile acestui certificat produsele electrocasnice, decorațiuni, produse otel, pentru care se acordă certificate de garanție distincte.

1.3. Pentru persoanele juridice care achiziționează și folosesc în condiții normale bunuri destinate uzului casnic, termenul de garanție este de maxim **12 luni** de la vânzare, cu condiția să reclame defectiunea în maxim 2 zile de la descoperire, în cadrul acestui termen. Văcile aparente trebuie reclamate de persoanele juridice în maxim 2 zile de la livrare, sub sancțiunea decăderii din dreptul de a solicita garanție.

1.1. Durata medie de utilizare a corpurilor de mobilă este de 2 ani, de la livrare, dacă nu reiese alt termen din declarațiile producătorului. Durata medie de utilizare este stabilită în condițiile unei utilizări adecvate, cu respectarea instrucțiunilor de montaj, utilizare, întreținere. Această durată de utilizare nu presupune garanția lipsei de orice urmă de uzură la bunuri sau piese accesorii (cu titlu de exemplu: materiale textile, huse, indiferent de material, umplutură, fermitate saltele, perne, sezuturi, feronerie, canturi, etc).

Cap. II - DEFINIȚII

2.1. Bunuri: se referă la bunuri de folosință îndelungată (produse de mobilă, inclusiv realizate la comandă) achiziționate de la Vănzător.

2.2. consumator – orice persoană fizică care, în legătură cu contractul de vânzare încheiat cu Vănzătorul, acționează în scopuri care se află în afara activității comerciale, industriale, artizanale sau profesionale a persoanei respective;

2.3. client – consumator persoana fizică sau profesionist, care folosește bunurile în scop rezidențial.

2.4. contract de vânzare – orice contract în temeiul căruia vânzătorul transferă sau se angajează să transfere unui client proprietatea asupra unor bunuri, iar clientul plătește sau se angajează să plătească pretul acestora. Se include în contract comanda emisă de client, proiectul realizat conform specificațiilor clientului și orice act care atestă negocierea dintre părți, privind livrarea de bunuri.

2.5. fără costuri – fără cheltuieli necesare suportate pentru a aduce bunurile în conformitate, în special costul expedierii prin poștă, al transportului, al forței de muncă sau al materialelor

2.6. funcționalitate – capacitatea bunurilor de a-și îndeplini funcțiile, având în vedere scopul lor;

2.7. garant – vânzătorul sau producătorul bunurilor vândute consumatorilor. În cazul în care produsul este însoțit de un certificat de garanție oferit de Producător, se aplică prevederile ambelor certificate, în caz de contradicții prevalează certificatul producătorului.

2.8. producător – fabricantul bunurilor, importatorul bunurilor în Uniunea Europeană sau orice persoană care se prezintă ca fiind fabricantul sau importatorul, aplicându-se denumirea, marca sau alt semn distinctiv pe bunurile în cauză

2.9. vânzător – este societatea S.C. LARIX MOBILA SRL, cu sediul social în Reghin, strada Iernuteni nr 56, județ Mures, având număr ordine la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul Mures J26/2430/1992, cod identificare fiscală RO 1239422, cont IBAN RO31 INGB 0011 0000 2843 8911, deschis la ING Bank NV Amsterdam, capital social 400.000 lei care deține magazinul "naturlich.ro" unde s-a încheiat contractul. Deoarece mai multe persoane juncie acționează sub licența brandului Vanzator, pentru evitarea oricărui dubiu, Garantul este persoana juridică care emite factura fiscală.

2.10. viciu ascuns – 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.

Cap. III - CONDIȚII GENERALE

3.1. Garanția reprezintă certitudinea calității unui produs și se aplică oricărui mobilier de folosință îndelungată comercializat Naturalmente.

3.2. Prezentul certificat de garanție respectă drepturile conferite prin lege consumatorului, conform prevederilor OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și O6 21/1992 și alți 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.

3.3. Vânzătorul răspunde față de client pentru orice neconformitate care există în momentul livrării bunurilor și care este constatată și comunicată Vanzătorului, în termenul de garanție acordat conform Cap I.

CERTIFICAT DE GARANȚIE

MOBILA (de interior, mobilier tapitat și bucătăria la comandă)

2 ani
conform acestui
certificat

Termen general de garanție acordat consumatorilor pentru produse noi. Pentru profesioniști durata este de 1 an.

3.4. Nu există o neconformitate dacă, la momentul încheierii contractului de vânzare, clientul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a bunurilor nu corespunde cerințelor obiective de conformitate, iar clientul a acceptat în mod expres și separat acest lucru la momentul încheierii contractului de vânzare. Informarea se poate face prin eticheta/fișă de produs sau mențiuni pe documente emise de Vanzator.

3.5. Naturalmente garantează și pentru serviciile de montaj prestate acoperind eventualele defectuni cauzate bunurilor ca urmare a montajului efectuat de Naturalmente sau din cauza instrucțiunilor eronate din colet. Dacă instrucțiunile producătorului lipsesc din colet, Clientul nu va proceda la montaj, ci va cere instrucțiunile, care se eliberează gratuit pe suport durabil sau electronic de Naturalmente. Efectuarea montajului pe propria răspundere a Clientului nu angajează răspunderea Naturalmente.

3.6. Pentru a remedia de urgență și a clarifica momentul ivirii unei neconformități care se poate descoperi imediat la livrare, prin simpla examinare sau folosire a produsului, fără cunoștințe de specialitate, Clientul sunt obligați să examineze la livrare produsul, atât estetic, cât și funcțional, inclusiv eventuale sunete, zgomete neobișnuite și să menționeze în scris pe orice document de livrare sau prin email orice neconformitate vizibilă sau care se poate descoperi ușor la momentul livrării. Menționarea ca produsul nu prezintă neconformități vizibile sau care se pot descoperi ușor la livrare, înlătură prezumpția existenței unei neconformități la livrare. Eventuale astfel de neconformități descoperite ulterior, vor trebui dovedite de Client ca existând la livrare.

3.7. Orice neconformitate reclamată după trecerea a 12 luni de la livrare, va fi acoperita de prezenta garanție, numai dacă Clientul dovedește ca neconformitatea a existat la livrare și nu a fost cauzată în orice fel de Client sau alte persoane, după preluarea produsului. Partile pot apela la o expertiză.

3.8. Nu este neconformitate aspectul sesizat de client ca fiind sub așteptările sale subiective, dacă nu au fost înscrise aceste așteptări subiective în contract sau comandă și acceptate expres de Vănzător, iar produsul corespunde cu mostra expusă/oferta produsului de la data comenzii. Nu este neconformitate o diferență de nuanță, ton la produsului comandat fata de cel expus, dacă are același cod de finisaj, deoarece mostrele expuse pot fi afectate de expunerea la lumină, praf, etc. de asemenea, nu este neconformitate livrarea unui bun fabricat în varianta noua fata de mostra expusa, dacă Clientul a fost informat cu privire la modificările bunului din varianta noua fata de cea veche.

Cap. IV - MĂSURI CORECTIVE

4.1. În caz de neconformitate a produsului, existența la livrare, constatată și reclamată în cadrul termenului de garanție, consumatorul are dreptul de a beneficia de una dintre măsurile corective, fără costuri: de aducere în conformitate a bunurilor, de o reducere a prețului proporțională cu diminuarea valorii bunurilor sau de a obține înlocuirea contractului în condițiile prevăzute în prezentul Certificat. Clientul, persoana juridică poate beneficia de reparare sau înlocuire, de reducerea prețului cel mult pana la pret de achiziție.

4.2. Consumatorul nu este obligat să plătească pentru utilizarea normală a bunurilor înlocuite în perioada care a precedat înlocuirea acestora, însă răspunde și va acoperi orice prejudiciu cauzat produsului din utilizarea neconformă cu instrucțiunile ataseate sau care reies din aceste documente emise de Vănzător/Producător. În acest din urmă caz, Vânzătorul va tine cont de diminuarea valorii produsului cauzată de Cumpător în eventualitatea unei încetări a contractului sau adoptării măsurii de reducere a prețului.

4.3. Aducerea în conformitate a bunurilor – se poate face prin reparare sau înlocuire cu alt bun de același fel, în condițiile de mai jos, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă de Client ar fi imposibilă sau, în comparație cu ceaaltă măsură corectivă disponibilă, ar impune vânzătorului costuri care ar fi disproporționale, luând în considerare toate circumstanțele, (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, dacă Naturalmente declară că bunul nu se mai poate repara sau înlocui), caz în care va propune altă măsură corectivă.

4.3.1. În cazul în care un neconformitate urmează să fie remediată prin repararea sau înlocuirea bunurilor, clientul pune bunul neconform la dispoziția vânzătorului, care îl preia pe propria cheltuială. Termenul de reparare/inlocuire curge de la această dată. Naturalmente poate demonta li ridica numai piese defectă, pentru a evita manipularea nejustificată a întregului ansamblu, în măsura în care este posibil.

4.3.2. În cazul în care o reparație necesită demontarea bunurilor care au fost instalate într-un mod compatibil cu natura și cu destinația lor, înainte ca neconformitatea să fie constatată, sau în cazul în care bunurile respective urmează să fie înlocuite, obligația de a repara sau înlocui bunurile include demontarea bunurilor neconforme și instalarea bunurilor de înlocuire sau a bunurilor reparate sau suportarea costurilor aferente demontării și instalării, dar nu presupune inițierea urmelor montajului ulterior. Nu se acoperă de garanție neconformitățile cauzate de Client prin demontare, muture, manipularea și remontarea bunurilor, realizate de Client, nejustificat, după montarea inițială și care pot duce la slăbirea feroneriei, îmbinărilor, etc.

4.3.3. Dacă neconformitatea vizează doar o piesă, care se poate ridica, Vânzătorul va putea repara sau înlocui doar acea piesa, cu același cod de finisaj, nu întreg ansamblul de mobilier.

4.3.4. În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenele de garanție se prelungește 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 așa cum sunt utilizare normală către consumator.

4.3.5. În cazul în care neconformitatea este remediată prin înlocuire, pentru bunurile care înlocuiesc bunurile neconforme, termenele de garanție încep să curgă de la data înlocuirii.

4.4. Dacă Vanzatorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate, sau se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia sau neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare, sau dacă vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într—un termen rezonabil, sau fără inconvenient semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului, se poate dispune fie reducerea proporțională a prețului, fie încetarea contractului, în următoarele condiții:

4.4.1. Consumatorul nu are dreptul de a obține încetarea contractului dacă neconformitatea este minoră și nu afectează funcționalitatea bunului.

4.4.2. Reducerea prețului proporțională cu diminuarea valorii bunurilor primite de consumator, în comparație cu valoarea pe care bunurile ar avea—o dacă ar fi în conformitate se aplică atunci când Vânzătorul nu poate lua măsura de remediere prin reparare sau înlocuire. În acest sens, Vanzatorul va evalua diminuarea valorii raportat la prețul mediu de vânzare al unui produs similar și neconformitate similară, vândută cu preț redus de outlet (sau calitate 2), în orice din magazinele sale, în ultimele 60 de zile. Vânzătorul își rezervă dreptul de a acorda Consumatorilor reduceri mai mari, sub forma de vouchere sau produse, cu acordul consumatorului, până la valoarea de achiziție a bunului de la furnizor, în funcție de gravitate.

4.4.3. Încetarea contractului în condițiile prevăzute în prezentul Certificat, se poate face în baza unei declarații ferme, scrise, data de Consumator, în care se precizează motivele, îndeplinirea condițiilor de aplicabilitate a acestei măsuri, contul bancar pentru restituire preț si eventuale prejudicii cauzate de Cumpărător care duc la diminuarea valorii produsului. În acest caz, retrulul produsului se face pe cheltuiala Vanzatorului, care va restitui pretul produsului neconform in cel mult 7 zile de la preluarea sau confirmarea primirii produsului și evaluării prejudiciilor cauzate de Cumpărător prin utilizare neconformă. Restituirea prețului, din cauza Vânzatorului poate reține numai valoarea prejudiciului cauzat de Consumator altfel decât utilizarea normala, conform evaluării, se face în aceeași modalitate în care a fost achitat prețul, în măsura în care este posibil. Nu se poate aplica aceeași modalitate de plata dacă plata s—a făcut prin numerar la un transportator extern, caz în care restituirea prețului se poate face numai prin virament bancar în contul bancar al Clientului, indicat în Declarație, fără costuri suplimentare pentru Consumator, sau la caseria magazinului unde a efectuat plata, în limita permisă de legislația privind plățile în numerar.

4.4.4. În cazul în care neconformitatea se referă doar la unele dintre bunurile livrate în temeiul aceleiași comenzi și există un motiv de încetare a contractului de vânzare, consumatorul poate obține încetarea contractului de vânzare în raport cu celelalte bunuri de pe comandă, NUMAI în cazul în care consumatorul nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte să păstreze numai bunurile conforme si produsele nu pot fi folosite/achiziționate separat, ținând cont de valoarea bunului neconform în raport cu restul bunurilor de pe aceeași comandă.

4.4.5. Nu se poate înceta contractul cu privire la produse de folosinta personală, care au fost cumparate împreuna (pe aceeași comandă) cu un produs neconform, din motive de igienă: astfel saltele, perne, pilote, lenjerii, etc nu se pot restitui după dezambalare, în cazul în care au fost cumpărate cu produse de folosinta îndelungate neconforme si ele nu prezinta o neconformitate.

4.5. Atenție! 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, după care Vânzătorul poate opta pentru măsura corectivă cea mai potrivită.

4.6. După expirarea termenului de garanție, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea bunurilor care nu pot fi folosite în scop pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, în condițiile legii. Aceste drepturi nu aduc atingere prevederilor Codului Civil cu privire la răspunderea pentru vicii ascunse.

Cap. V - PROCEDURA

În cazul în care sunt îndeplinite condițiile de acordare a garanției, consumatorii, vor respecta următoarea procedură:

5.1. Consumatorii vor notifica în scris Vânzătorul privind constatatarea unei neconformități existente la livrare, prin depunerea reclamației la magazinul de la care au efectuat cumpararea, cât mai curând de la descoperire, dar în cadrul termenului de garanție.

5.2. Reclamația se depune de titularul dreptului de proprietate al bunului cumpărat, astfel cum apare pe factura fiscală sau de un împuternicit cu procură notarială, cu dovada calității de Proprietar si dovada achiziției bunului de la Vânzătorul Garant, cu mențiunea dacă eventual prețul nu a fost achitat integral tocmai din cauza neconformității bunului la livrare.

5.3. Prezența garanției nu este transmisibilă în caz de transfer al bunului si nu acoperă neconformitățile care nu existau la livrare sau cauzate de folosire în scop profesional, comercial.

5.4. Reclamația se poate depune direct la Producător dacă și acesta a oferit garanție pentru produs.

5.5. Prezența garanției acoperă orice neconformitate existentă la livrare, nu și cele survenite ulterior predării, precum deteriorări vizibile la o simplă examinare a produsului (zgârieri, loviri, tăieri, spargeri, dezlipiri, arsuri, orice deteriorări fizice, chimice sau mecanice vizibile la livrare) care nu sunt reclamate la livrare, sau în cel mult 24 de ore de la livrare.

5.6. În cazul în care reclamația este depusă în primele 12 luni de la livrare, Vanzatorul poate proba ca neconformitatea nu a existat la livrare. Dacă reclamația privind neconformitatea se depune de Client după 12 luni de la livrare, Clientul va trebui să dovedească ca neconformitatea a existat la livrare.

5.7. În orice caz, pentru a fi luată în evidență și a dovedi încadrarea în termen, Clientul trebuie să depună reclamația în scris, să indice exact toate neconformitățile constatate sau care se pot constata fără cunoștințe de specialitate, la acea dată. An baza reclamației, Vanzatorul are dreptul de a constata aceste neconformități, întocmind o notă de constatare.

5.8. Refuzul Consumatorului de a permite Vânzătorului constatarea reclamației, duce la suspendarea soluționării reclamației, din culpa consumatorului, pe o durată de cel mult 30 zile, după care, dacă Consumatorul nu revine asupra deciziei, reclamația se clasează. Clientul poate redepune reclamația, fără a se considera reclamație nouă.

5.9. Dacă reclamația se transmite Vanzatorului în cel mult 30 de zile de la livrare,

Consumatorul va indica în reclamație și măsura corectivă dorită, ținând cont de gravitatea neconformității, de gradul de diminuare a valorii, de costul remedierii, de alte aspecte, conform acestui Certificat.

5.10. În urma constatării la fata locului, în caz de acord cu privire la existenta, cauza si întinderea neconformității, se va stabili masura corectiva, ținand cont de prezenta procedură.

5.11. În funcție de disponibilitatea pieselor de schimb, partile vor putea stabili un termen de remediere, care sa includa si durata aprovizionarii cu piesele de schimb necesare/produsul nou, mai mare de 15 zile.

5.12. Pentru ca Vanzatorul sa beneficieze efectiv de termenul complet pentru remediere, nu se includ în termen perioadele de suspendare a soluționarii din culpa Clientului sau caz de forța majoră sau caz fortuit.

5.13. Vânzătorul are dreptul de a retrage din comercializare orice produs. Clientului nu i se mai poate înlocui un bun retras în aceste caz fiind aplicabile alte măsuri corective, după caz.

5.14. În vederea reparării sau înlocuirii produsului, consumatorul va permite accesul Vanzatorului la produs, în condiții de siguranță și luand în prealabil măsurile necesare pentru a proteja incaperile și bunurile proprii în cursul demontării, manipularii si preluarii bunurilor de catre Naturlich. În condiții de risc pentru sănătatea sau integritatea personalului Naturlich, Naturlich poate suspenda solutionarea până la îndepărtarea oricaror riscuri de catre Client (de ex câini/animale agresive, elevator stricat/nisigur, incapere fara lumina, racordare la utilitati, etc)

5.15. Dupa constatarea si evaluarea neconformitatii si a masurilor corective posibile, Vanzatorul va lua masura corectiva necesara, în cadrul termenului agreeat cu Consumatorul.

5.16. Remedierea neconformitatii existente la livrare se va face pe costul Vanzatorului, sau al Producatorului. Eventuale neconformitati cauzate de Cumpărător care nu sunt acoperite de garanție vor putea fi remediate numai pe costul Cumpărătorului sau se vor putea furniza, contrar vot, piese de schimb, pe durata medie de folosire a bunului.

5.17. În cazul în care Vanzatorul constata ca nu poate repara sau înlocui produsul, va oferi solutia de remediere de reducere a prețului sau, dacă neconformitatea este majora si produsul nu mai poate fi folosit conform scopului, încetarea contractului si restituirea prețului.

Cap. VI - ÎNTINDEREA GARANȚIEI

6.1. Garanția acoperă orice neconformitate existentă la livrare la un produs de folosită îndelungată, se referă la părțile/componențele de folosită îndelungată și nu se extinde asupra părților casabile care pot suferi deteriorări din cauza utilizării necorespunzătoare.

6.2. Deteriorările de genul zgârierurilor, îndoiturilor, lovituri, sau rupturilor si orice alte defecte similare cauzate prin acțiune mecanică, chimică, contaminare, etc precum: agatare, zgariere, lovire, rupere, îndoire, tăiere, ardere, patare, presiune mare, după pregadare, nu fac obiectul garanției.

6.3. Nu se acordă garanție în următoarele cazuri:

• Cumpărătorul nu prezintă, la reclamație, dovada proprietatii si a achiziției de la Vânzătorul garant și a respectării termenului de garanție.

• Defecțiunile nu au existat la livrare, sau au fost cauzate ca urmare a folosirii, întretinerii necorespunzătoare.

• Defecțiunea este cauzată de o acțiune de reparare, montare, asamblare, demontare, vopsire sau orice intervenție asupra produsului care nu a fost efectuată de personal autorizat Vanzator sau cu respectarea instrucțiunilor. În caz de dubii cu privire la respectarea instrucțiunilor, Cumpărătorii sunt sfătuiți să suspende instalarea și să ceară lămuriri de la Vânzător.

• Defectul reclamat este din vina cumpărătorului – prin acțiunile sau inacțiunile sale fie nu respecta instrucțiunile prezente, fie folosește necorespunzator produsul, inclusiv prin depozitare inadecvata, cauzand deteriorari.

• Garanția nu acoperă uzura normală a produsului, sau defectele cauzate prin orice acțiune chimică sau mecanică, ulterioară livrării 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 apa, vopsire sau sunt cauzate de transport sau manipulare necorespunzătoare, are nu au existat la livrare.

• Dacă Clientul a intervenit, reparat sau modificat produbunul pe cont propriu, ducand la afectarea structurii, aspectului si calitatii (debitare, găurire, vopsire, lipirea altor repere), folosirea de feronerie sau accesorii, neautorizate de Vanzator.

• 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, mucegai, expus direct la soare sau la o altă sursă de căldură (aeroterme, calorifere, racori, seminee, sobe, etc) sau de lumina puternică, temperaturi extreme, mobilierul fiind destinat a se instala în incaperi cu temperatura normala 15–30 grade, suficient aerisite, fara a fi expus direct luminii, căldurii, umezelii;

• în cazul accidentelor consecutive sau întâmplătoare;

• în cazul în care pe produs au fost depozitate alte obiecte cu greutate mare, sau seratele și politeile au fost supracărcate, produsele de mobilier pot suporta numai obiecte specifice (de ex haine pentru dulapuri, decorațiuni soare pentru polite, etc); 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 întretinere;

• în cazul în care mobilierul de perete a fost fixat greșit, sau din cauza deteriorării peretilor casei, care nu suportă decât o anumită greutate;

• în caz de diferite de nuanțe pe același cod de finisaj sau pe același material de acoperire dacă produsele în cauza nu au fost comandate în același timp pe aceeași comandă (pot fi diferite de nuanța de la lot la lot la același cod de finisaj, fără a fi caz de neconformitate);

• în caz de furt, folosirea produsului în regim industrial, în scop profesional, în locuri publice sau caz de revânzare;

• Nu se acorda garantie pentru produsele de tapiterie (canapele, fotolii, paturi tapitate, saltele), dacă materialul de acoperire al acestuia prezinta urme de murdarie, par de la animalele de companie si va prezenta mirosuri deranjante sau urme de mucegai

sau diverse pete, materialul a fost agatat, zgariat, ciupit, taiat, ars.

Cap. VII - VICII ASCUNSE

7.1. Pentru vicii ascunse existente la livrare, termenul de remediere curge de la data finalizării s—erțelor tehnice efectuate. Dacă în urma expertizei se constată că defectuenări nu x—a datorat unor defecte de fabricație sau că consumatorul nu a respectat instrucțiunile de manipulare, montaj și întretinere, contravaloarea expertizei se suportă de Cumpărător și Vânzatorul nu va fi obligat sa remedieze neconformitatea.

7.2. Expertiza se poate realiza de Producator sau un producator de produse din aceeași categorie.

Cap. VIII - CLIEȚII PERSOANE JURIDICE/PROFESIONISTI (PFA, II, ETC)

8.1. Pentru persoanele juridice/persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale, profesioniști cu orice forma de organizare, se acordă măsurile corective din contract, sau, în lipsa unor prevederi în acest sens, pentru persoane juridice se acorda masura corectiva de reparare, înlocuire sau reducere a prețului, în funcție de fiecare caz în parte. Termenul maxim de remediere în acest caz este de 120 de zile.

8.2. Clauzele aplicabilele profesionistilor sunt cele pentru care se precizeaza expres ca se aplica si acestora.

CAP. IX - CLAUZE FINALE

9.1. Certificatul de garanție comercială este oferit consumatorului, pe un suport durabil, cel mai târziu în momentul livrării bunurilor. Consumatorii vor notifica de îndată lipsa certificatului la livrare. Dacă documentul lipsește la livrare sau se pierde, Consumatorul va primi în maxim 1 zi lucrătoare un nou certificat, la cerere, gratuit.

9.2. Pentru luarea la cunoștința a prevederilor acestui certificat, un exemplar actu lizat al certificatului va fi afisat la punctul Info din fiecare magazin al Vanzatorului .

Cap. X - INSTRUCȚIUNI

10.1. Principalele instrucțiuni generale de întretinere sunt cele de mai jos, completate de instrucțiunile specifice produsului, (dacă instrucțiunile din colet sunt în contradicție cu cele de mai jos, se aplica instrucțiunile din colet ale producatorului, care acorda garanția);

• Dacă asamblarea produsului nu se realizează de către echipa autorizată de Vanzator, sau produsul nu necesita asamblare, dezambalati cu grija, fara a folosi obiecte taioase sau ascutite, evitati taierea sau zgarierea materialului, în orice ocazie. Pozitionati produsul în pozitie sigura, pentru a evita rasturnarea, pe plan drept, într—o incapere cu suficient loc pentru manevrare.

• 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;

• Dacă montajul se va asigura de către echipa autorizată de Vanzator, nu dezambalati produsul pana la sosirea echipei de montaj – în acest caz, verificarea calitativă si cantitativa se face în prezenta echipe de montaj, cu conditia ca ambalajul sa fie sigilat

Utilizati/depozitati produsul în încăperi cu temperatura normala (între 15–30 grade Celsius), departe de pereți cu igrasie, mucegai, infiltratii sau sursele de căldură sau lumina puternice, în conditii de umiditate normala (40–60% umiditate), fara daunatori;

Așezați produsul pe suprafețe plane, dacă nu există o astfel de suprafață planietatea se va obține prin folosirea penelor de lemn sau material plastic, atenție sa nu va raniti la montarea corpului;

Evitati 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 asezati direct pe suprafața produsului obiecte fierbinți, umede, lipicioase, murdare sau care pot produce zgârieri sau deteriorari sau prea grele;

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 si se evită apariția riscului de rănire sau deteriorare, nu mutați mobilierul prin tragere sau împingere. Manipularea corpului de peste 10 kg se va face de catre cel puțin 2 adulti si se vor folosi accesorii specifice de mutut mobila.

Nu folositi produsele în alte scopuri decat cele pentru care au fost proiectate;

Nu sariti pe mobilier, saltele, cu miez elastic, canapele, paturi; nu plasati saltele pe cadre de pat cu margini ascutite, cu aschii, sau fusuri.

Nu folositi produse de curatare care contin solvenți chimici sau alcool, (orice solutie speciala trebuie încercata întâi pe o suprafața mica, ascunsă);

Nerespectarea prezentelor instrucțiuni duce la pierderea garanției!!!

10.2. Instrucțiuni specifice privind utilizarea si întretinerea tapiteriilor si a mobilierului tapitat:

• stergeți săptămânal de praf tapiteria de piele si înlocuitori de piele cu o carpa curata, moale, uscata; petele se îndeparteaza cu o carpa curata umezita usor;

• produsele tapitate cu stofa se aspira usor;

• nu expuneti produsele la radiații solare sau surse de lumina directe pentru a evita decolorarea materialului de acoperire;

• folositi doar produse de curatat specifice materialului, dupa ce probati solutia pe o portiune de material ascunsă vederii;

• urmele de lichide si grasimi se sterg intai cu o carpa uscata apoi cu solutia speciala;

• în lipsa unor instructiuni contrare de pe produs, husele detasabile se pot spala la o temperatura de maxim 30 C, nu se utilizeaza inalbitor, nu se foloseste fierul de calcat,

nu se curata uscat, nu se curata chimic, nu se stoarca prin centrifugare;

• verificati în mod regulat starea generala a mobilierului, precum si a accesoriilor din interior – îndeosebi a suruburilor care trebuie stranse la anumite intervale de timp.

• saltelele se vor întoarce lunar de pe o parte pe alta (dacă salteaua are fata iarnă – fata vara se vor alterna decât capetele aceleiași fete) și vor avea ca suport o somiera cu lamele elastice, curata periodic praful si alte impuritati de pe saltea, cu ajutorul aspiratorului; dacă somiera este realizată din placa de PAL, asigurați—va de faptul ca aceasta prezinta orificii care ajuta la circulatia aerului impiedicand astfel aparitia mirosului si a mucegaiului;

• 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, machorinarie, oja, produse de cosmetica, denim, de aceea nu recomandam ca aceste obiecte sa interactioneze.

• este interzis ca saltelele sa fie rulate, împaturite, introduse într—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;

• este interzis încercarea 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 în timpul utilizării acestea sa produca zgomote, zgomotele provin de la frecarea partilor scheletului metalic între ele sau sa se deterioreze);

• toate tipurile de material de acoperire (stofa, piele ecologica, piele naturala în special) se întind în timpul utilizării. Pentru a atinge un nivel a confortului cat mai ridicat husele nu se pot realiza prea strans, de aceea, în timp, pot aparea unele cute (pe spatere, sezute, cotiere) acest lucru nefiind considerat un defect.

• în lipsa unor prevederi speciale, nu supracărcati mobilierul tapitat (coltare, canapele, sofa, taburet, scaun).

• Strângeți suruburile picioarelor la 2 săptămâni după folosire și asigurăți—vă că sunt bine strânse; verificați—le de câteva ori pe an.

• Nu așezați produsele din piele la lumina directă a soarelui și lăsa—ți o distanță de cel puțin 30 cm între canapea sau fotoliu si orice sursă de căldură.

Piesele de mobilier din piele albă sau deschisă la culoare sunt sensibile la petele de cafea sau de vin rosu. De aceea, este important să îndepărtați aceste pete imediat.

Extensiile canapelelor sau coltarelor se deshid și închid cu grijă, numai de către persoane responsabile, în deplinătatea facultăților motrice și psihice

10.3. Instrucțiuni specifice privind utilizarea si întretinerea mobilei:

– nu se recomanda supracărcarea poltitor, barelor de haine, sertarelor;

– pe blatul de bucatarie nu se taie alimente; nu se așeza obiecte fierbinți; nu se sparg alimente tari (nuci, migdale, gheață, alimente înghețate) este indicată folosirea permanentă a unui tocanor;

– lemnul si furnirul sunt afectate de lumina. În primele 2 luni cand produsul absoarbe pentru prima oara lumina, acesta trebuie ținut departe de orice alte obiecte sau decorații, fiind foarte posibil ca absorția înegată a luminii sa rezulte în pete permanente. La început, mobilierul achiziționat nu va avea nevoie de timp pentru a absorbi lumina si apoi a se potrive cu nuanțele mobilierului dumneavoastră existent deja în locuința (vorbim de piese de mobilier cu același cod de culoare achiziționate în perioade diferite de timp);

– apa se va utiliza în cantități foarte mici sub forma unei carpe puțin umeze; După ștergere folosiți o carpa uscata. Lemnul si furnirul sunt foarte sensibile la lichide de aceea toate lichidele versate pe un astfel de produs se vor șterge imediat.

Pentru a evita orice risc de accidente, recomandăm ca dulapurile, comodele, corpurile de mobilă înaltă sa fie prinse de perete (ancorate) cu ajutorul unor accesorii adecvate, cu precădere dacă sunt copii în preajma, pentru a evita orice accidentare sau rasturnare a mobilei. Întrucat pereții sunt construiți din materiale diferite, aceste accesorii nu sunt incluse, iar serviciul de ancore a mobilei de pereti nu este oferit de VANZATOR. Va rugam apelați la personal calificat în vederea ancorării mobilei de pereti. Mobila necesita montaj făcut de personal calificat, nu se recomandă montarea de persoane fără cunoștințe de specialitate.

10.4. Instrucțiuni specifice privind utilizarea si întretinerea mobilei de bucatarie

10.4.1. ATENTIONARI!

! Produsele necesita montaj realizat de personal calificat si instruit pentru montare bucatarii la comanda Larix.

! Pentru montare este necesar a se folosi unelte si echipamente specifice, profesionale.

! Atenție, pot surveni răni grave dacă va împiedicati de obiectele de mobilier sau nu sunt montate corespunzător. Pentru prevenirea rănilor, fixați mobilierul pe perete. Accesorile de fixare pentru perete nu sunt incluse în pachet de către fabricanți deoarece materialele diferite din care sunt făcuți pereții au nevoie de accesorii diferite de fixare. Folosiți accesorii de fixare potrivite pentru pereții de care se fixeaza corpurile. Contactati un specialist dacă nu știți care sunt accesorii potrivite pereților respectivi.

! Fixarea corpurilor superioare si inferioare ale mobilierului se va face pe pereți care ofera sustinere corespunzătoare, care pot sustine greutatea produsului monatat cat si a încarcării ulterioare. Indicarea pereților si a locului exact pentru montarea produselor se face numai pe raspunderea clientului, Producatorul si vanzatorul nu isi asuma nici o raspundere privind eventualele prejudicii si/sau vatamari cauzate de necorespunzarea peretilor pe care se monteaza corpurile, de existenta unor conducte, tevi, cabluri, alte elemente care pot afecta montarea produsului în acel loc.

! Produsele sunt destinate a se folosi în regim de lucru casnic, normal. Utilizarea produsului în alt regim de lucru decat cel casnic si în mediu de lucru normal (de exemplu cu umiditate ridicată, spații nearsirit, temperaturi extreme, praf, regim profesionist, industrial sau semi—industrial, în curent de aer rece, expus la soare/apa, etc) pot duce la aparitia de defecte au deteriorari si pierderea dreptului la garantie

10.4.2. Instrucțiuni specifice

• Produsul cumparat de dvs este unul complex, adaptat specificatiilor dvs, de aceea recomandam ca montajul să se realizeze de personal autorizat de comerciant, specializat pentru acest tip de produse.