

CERTIFICAT DE GARANȚIE • ÎNCĂLȚĂMINTE DE LUCRU ȘI DE PROTECȚIE ARTRA®

Stimate client, vă mulțumim că ați achiziționat încălțăminte de lucru ARTRA®.

Acest certificat de garanție conține toate informațiile și instrucțiunile privind alegerea corectă, utilizarea și întreținerea încălțămintei dumneavoastră. Satisfacția clientului este obiectivul nostru principal.

Toată încălțăminta de lucru și de protecție ARTRA®, comercializată prin intermediul magazinului online artrasafety.ro, îndeplinește cerințele de calitate obișnuită conform standardelor tehnice în vigoare pentru echipamentele individuale de protecție. Încălțăminta este certificată în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/425 și cu standardele aplicabile EN ISO 20345 sau EN ISO 20347. Totodată, în condiții normale și previzibile de utilizare, este sigură (Legea nr. 250/2007 privind protecția consumatorului, cu modificările și completările ulterioare).

În cazul în care clientul are un motiv pentru a depune o reclamație privind produsul achiziționat, procedura aplicabilă atât clientului, cât și societății ARTRA s.r.o. este reglementată de regulamentul de reclamații. Regulamentul de reclamații a fost elaborat în conformitate cu Legea nr. 40/1964 – Codul civil și Legea nr. 250/2007 privind protecția consumatorului, cu modificările și completările ulterioare. Acesta este disponibil pe site-ul artrasafety.ro.

Păstrați certificatul de garanție împreună cu documentul de achiziție pentru eventuale reclamații. Garanția nu se aplică modificărilor proprietăților încălțămintei rezultate din uzura normală, din modificările naturale ale materialelor sau defectelor apărute ca urmare a nerespectării regulilor de utilizare și întreținere menționate în prezentul Certificat de garanție.

CONDIȚII DE GARANȚIE ȘI REGULAMENT DE RECLAMAȚII

- Vânzătorul răspunde pentru defectele existente la momentul preluării produsului de către cumpărător și pentru defectele apărute în perioada de garanție. În cazul produselor second-hand, nu răspunde pentru defectele rezultate din utilizare sau uzură. În cazul produselor vândute la preț redus, nu răspunde pentru defectele pentru care a fost stabilit prețul redus.
- Perioada de garanție, în cazul în care cumpărătorul este consumator, este de 24 de luni pentru produse noi și de 12 luni pentru produse second-hand. În cazul în care cumpărătorul este o persoană diferită de consumator, în special un antreprenor, perioada de garanție pentru produse noi și second-hand este de 12 luni. Perioada de garanție începe din ziua preluării produsului de către cumpărător sau de către o altă persoană autorizată.
- Procedura de soluționare a reclamațiilor este reglementată de regulamentul de reclamații în vigoare. Prin trimiterea comenzii către vânzător, cumpărătorul confirmă că a fost informat corespunzător cu privire la condițiile și modalitatea de depunere a reclamațiilor, inclusiv datele privind locul unde reclamația poate fi depusă, în conformitate cu § 18 alin. 1 din Legea nr. 250/2007 privind protecția consumatorului și Legea nr. 102/2014.
- Regulamentul de reclamații se aplică produselor achiziționate de cumpărător de la vânzător prin magazinul online artrasafety.ro.
- Cumpărătorul are dreptul de a solicita garanția de la vânzător numai pentru produsele care prezintă defecte cauzate de producător, furnizor sau vânzător, sunt acoperite de garanție și au fost achiziționate de la vânzător.
- Cumpărătorul este obligat să reclame defectele produsului vânzătorului fără întârziere nejustificată; în caz contrar, acest drept se pierde. Data depunerii reclamației este considerată data livrării produsului reclamat la sediul vânzătorului. Costurile de expediție a produsului pentru reclamație sunt suportate de cumpărător.
- Cumpărătorul este obligat să verifice produsul la momentul preluării. Dacă nu face acest lucru, poate exercita drepturile privind defectele constatate numai dacă dovedește că aceste defecte existau deja la momentul preluării.
- Dacă produsul prezintă defecte, cumpărătorul depune reclamația prin livrarea produsului curățat conform instrucțiunilor de întreținere a încălțămintei, împreună cu accesoriile și documentul de achiziție (factura), la sediul vânzătorului, pe cheltuiela proprie, și atașează o descriere detaliată a defectelor. Produsele trimise cu ramburs nu sunt acceptate de vânzător.
- Vânzătorul va emite cumpărătorului o confirmare a depunerii reclamației într-o formă adecvată, de exemplu prin e-mail sau în scris.
- Cumpărătorul nu are dreptul de a solicita garanția pentru defecte despre care a fost informat de vânzător la momentul încheierii contractului sau despre care trebuia să aibă cunoștință având în vedere circumstanțele încheierii contractului.
- Dreptul de a depune reclamație se stinge în următoarele cazuri:
 - neprezentarea facturii sau a accesoriilor,
 - neraportarea defectelor vizibile la momentul preluării produsului,
 - nedepunerea reclamației fără întârziere nejustificată,
 - expirarea perioadei de garanție,
 - deteriorarea mecanică a produsului,
 - deteriorarea produsului în timpul transportului,
 - încălcarea obligațiilor prevăzute la punctele 5 și 6,
 - deteriorarea cauzată de evenimente imprevizibile,
 - deteriorarea cauzată de uzura normală, manipularea incorectă, utilizarea necorespunzătoare, spălarea, uscarea sau expunerea la condiții atipice.
- Garanția nu se aplică în special deteriorărilor cauzate de:
 - uzura naturală,
 - murdărire,
 - neglijarea întreținerii,
 - utilizarea în condiții necorespunzătoare destinației,
 - intervenția unei persoane neautorizate,
 - utilizarea contrară instrucțiunilor, documentației sau scopului produsului,
 - deteriorări mecanice (rupere, tăiere, deteriorare termică, zgârierea straturilor de suprafață etc.),
 - neraportarea defectelor vizibile la preluare,
 - după expirarea perioadei de garanție.
- Vânzătorul este obligat să soluționeze reclamația prin predarea produsului reparat, înlocuirea produsului, rambursarea prețului de achiziție, acordarea unei reduceri corespunzătoare sau respingerea justificată a reclamației.
- Soluționarea reclamației se referă exclusiv la defectele menționate în descrierea reclamației la momentul depunerii acesteia.
- În cazul unui defect remediable, reclamația va fi soluționată prin remedierea acestuia. Vânzătorul poate, în loc de reparare, să înlocuiască produsul cu unul fără defecte.
- În cazul unui defect iremediabil care împiedică utilizarea corespunzătoare a produsului, cumpărătorul are dreptul la înlocuirea produsului, rezilierea contractului sau o reducere corespunzătoare.
- În cazul produselor vândute la preț redus sau al produselor second-hand care prezintă un defect pentru care vânzătorul răspunde, cumpărătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare.
- Vânzătorul își rezervă dreptul de a înlocui produsul defect cu un alt produs cu parametri comparabili. În cazul înlocuirii produsului, perioada de garanție începe din nou din ziua preluării produsului nou.
- Vânzătorul este obligat să emită consumatorului un document privind soluționarea reclamației (inclusiv prin e-mail) cel târziu în termen de 30 de zile de la data depunerii reclamației.
- Termenul de 30 de zile pentru soluționarea reclamației nu se aplică cumpărătorilor care nu sunt consumatori, în sensul legii privind protecția consumatorului. În acest caz, termenul de soluționare nu este stabilit prin lege, însă vânzătorul se angajează să soluționeze reclamația în termen de până la 30 de zile.
- Perioada de garanție se prelungește cu perioada în care cumpărătorul nu a putut utiliza produsul din cauza reparației în garanție.
- Consumatorul are dreptul de a depune o cerere pentru inițierea soluționării alternative a litigiului conform Legii nr. 391/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum, în cazul în care vânzătorul a răspuns negativ la cererea conform alin. 14 sau nu a răspuns în termen de 30 de zile de la trimiterea acesteia. Consumatorul se poate adresa organismului de soluționare alternativă a litigiilor, respectiv Inspectoratul Slovac pentru Comerț, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, tel.: +421 2582 72123, +421 2 582 721 41, fax: +421 2 534 149 96, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk. În cazul în care consumatorul este cetățean al unui alt stat membru al UE (litigiu transfrontalier), acesta se poate adresa Centrului European al Consumatorilor, Mierová 19, 827 15 Bratislava 212, tel.: +421 2485 42019, e-mail: info@esc-sr.sk.



ARTRA s.r.o., Vítazná 394/44, 958 04 Partizánske, Slovacia

CUI: 31594689, înregistrată în Registrul Comerțului al Tribunalului Districtual Trenčín, secțiunea Sro, dosar nr. 2448/R