

## REGULAMENT PRIVIND RECLAMAȚIILE

La învelitorile de acoperiș din tablă zincată și prevopsită cu strat organic protector

Scopul Regulamentului reclamațiilor este de a stabili pentru cumpărător și vânzător modalitatea de acțiune în cazul în care, în ciuda strădaniilor vânzătorului de a asigura calitate superioară a produselor oferite, apare la cumpărător motivul de a recurge la dreptul de a cere răspundere pentru defectele produsului vândut.

Art. I

### **Condițiile de bază ale reclamației**

Aliniat 1: Prin defect al produsului se înțelege modificarea în sens negativ a proprietăților produsului față de proprietățile și parametrii lui tehnici. Defect este și livrarea altei cantități decât cea solicitată, sau livrarea altui fel de marfă, decât cea solicitată. Defect nu este uzura normală a produsului ca urmare a utilizării lui. Ca defect nu se consideră schimbarea proprietăților produsului în perioada de garanție ca urmare a utilizării necorespunzătoare, a manipulării defectuoase, sau a nerespectării indicațiilor tehnologice ale producătorului în timpul aplicării sau a depozitării. Vânzătorul nu răspunde pentru deteriorarea produsului de acțiunea violentă a factorilor externi.

Alin.2: Dacă există defect al produsului în perioada de garanție, cumpărătorul are dreptul să reclame acest defect. Dacă cumpărătorul recurge la dreptul de a cere răspundere pentru defectele produsului la timp și corect, vânzătorul este obligat ca în termen de 30 zile să răspundă reclamației, cu specificarea condițiilor tehnice și a termenului de rezolvare. În acest termen nu intră timpul necesar pentru verificarea de specialitate a defectului.

Alin.3: Reclamația, inclusiv eliminarea defectului va fi rezolvată fără amănări inutile.

Alin.4: Cumpărătorul are obligația de a verifica foarte bine produsul, înainte de utilizare dacă nu are defecte vizibile. Dacă găsește defect, nu are voie să prelucreze sau să utilizeze într-un fel produsul, altfel pierde garanția.

Alin.5: Perioada de garanție nu se confundă cu perioada de viață, adică perioada în care, ca urmare a bunei utilizări și a întreținerii, produsul este bun.

Alin.6: Vânzătorul nu răspunde pentru defectele produsului, care nu corespund normelor tehnice specifice și din această cauză a fost acordată reducere de preț la vânzare.

Art. II

### **Locul și modul rezolvării reclamației**

Alin.1: În interesul rezolvării cât mai rapide a reclamației, este util ca aceasta să fie depusă la magazinul, la care s-a cumpărat produsul. Acest lucru nu exclude posibilitatea depunerii reclamației la orice magazin MASLEN sau chiar la sediul central al societății. Reclamația se depune în scris, eventual în persoană. Achiziția produsului este dovedită de către cumpărător cu factura, eventual cu Certificatul de garanție. Fără prezentarea facturii, vânzătorul purcede la rezolvarea reclamației, dacă cumpărătorul dovedește prin alte mijloace credibile, justetea pretențiilor sale. Reclamația trebuie să conțină identificarea produsului, descrierea defectului sau cantitatea lipsă. Nerespectarea procedurii descrise duce la dispariția dreptului de despăgubire. Divergențele și neclaritățile vor fi rezolvate la nivelul departamentului comercial-tehnic al producătorului.

Alin. 2: Din momentul în care cumpărătorul beneficiază ca urmare a reclamației de înlăturarea defectului sau de reducere de preț, nu mai poate să se răzgândească, numai cu un eventual acord al vânzătorului.

### Art.III

#### Termene

Alin.1: Dreptul la garanție este valabil doar în perioada de garanție. Reclamația trebuie depusă în termen de 3 zile de la constatarea defectului, cel târziu însă până la sfârșitul termenului de garanție. Eventuala întârziere a depunerii reclamației în timp ce produsul este utilizat, poate amplifica defectul, distrugerea produsului, fapt ce poate atrage respingerea reclamației. Termenele maxime și condițiile de depozitare a tuturor tipurilor de produse sunt stipulate în Condițiile Generale Comerciale.

### Art. IV

#### **Defecte de înlăturat și cele de neînlăturat**

Alin.1: Defectele de înlăturat sunt acele defecte, care pot fi înlăturate fără a afecta funcția și calitatea produsului.

Alin.2: În cazul defectelor care pot fi înlăturate, cumpărătorul are dreptul ca defectul să fie înlăturat gratis, la timp și complet.

Alin.3: Reparația și termenul de execuție le decide vânzătorul.

Alin. 4: Dacă defectul este prezent pe un produs încă nefolosit, cumpărătorul poate cere înlăturarea rapidă, gratuită și completă a acestuia.

Alin.5: În cazul în care defectul de neînlăturat nu împiedică folosirea normală a produsului (ex. carențe estetice), cumpărătorul are dreptul la o reducere de preț comparabilă. La acordarea reducerii de preț se are în vedere caracterul defectului, gradul și modul de uzură al produsului, vechimea, cât și posibilitățile utilizării în continuare.

### Art.V

#### **Nu pot fi reclamate:**

- modificarea uniformă a nuanței culorii, decolorarea, schimbarea culorii din cauza prafului, atenuarea luciului
- diferența de nuanță la produsele, care au fost produse din material din șarje diferite în comenzi diferite.
- Produse, care au intrat în contact cu obiecte corodate de agenți chimici agresivi, cu obiecte din cupru și lichide din țevi de cupru ca și deteriorări rezultate din evenimente de forță majoră.
- Coroziunea pe tăieturi și deschizături apărute ulterior vânzării, care nu au fost foarte bine tratate cu lac protector ca și defecte apărute în urma tăierii tablei cu flex.
- Coroziunea pe zgârieturi provocate de șpan în timpul montării.
- Coroziunea din jurul șuruburilor.
- Coroziunea zgârieturilor, care nu au fost acoperite cu lac protector
- Coroziunea pe partea posterioară a tablei acoperite cu lac organic
- Deteriorarea suprafeței vopsite de factori naturali extremi (cutremur, incendii, inundații, căderi de grădini, ploi torențiale, vânturi puternice s.a.), vandalism, război, sau acte de terorism.
- Deteriorarea și coroziunea tablei datorate depozitării neadecvate.
- Coroziunea produsă de șpanul rezultat din găurirea și tăierea tablei.
- Defecte apărute ca urmare a depozitelor de mizerie (frunze, fructe, alte materiale) neîndepărtate cu ocazia întreținerii anuale a acoperișului.

Art.VI

**Aplicarea garanției:**

- Garanția curge începând cu prima zi de la preluarea produselor, conform datei facturii.
- Reclamația se admite atunci, când este deteriorată (defectă) cel puțin 5% din suprafața tablei utilizate la construcție. Defectele trebuie anunțate imediat, ce au fost descoperite, iar reclamația scrisă trebuie înaintată în cel mult 15 zile de la descoperirea defectului.
- Suprafața de tablă care a fost admisă cu defecte, producătorul o va înlocui cu altă tablă, sau va suporta cheltuielile cu renovarea acesteia. Producătorul are dreptul de a alege una din aceste variante de a rezolva reclamația. Producătorul nu va suporta cheltuielile anexe procesului reclamației.
- Suma datorată drept despăgubire de către producător este limitată la suma înscrisă pe factura privind marfa reclamată.
- După expirarea termenului de garanție, anunțarea defectelor nu sunt considerate ca reclamații .

Prezentul regulament a fost elaborat în spiritul legislației în general și a Legii Protecției Consumatorului.

.....