

**TRUST[®]**

CERTIFICAT DE GARANȚIE

Nr.....

Pentru produsele din factura nr..... / data.....

Cumparator :

Adresa cumparator :

Vanzator :

Adresa Vanzator :

Condiții generale de garanție

Garantia asigurata cumparatorului de catre vanzator este in conformitate cu legislatia în vigoare în România armonizată cu legislația Uniunii Europene, adică Ordonanța de urgență nr. 140 din 28 decembrie 2021.

1. Perioada de garanție

- 1.1. Perioada de garanție pentru produsele vândute de Vânzător este de 24 de luni.
- 1.2. Termenul de garanție începe să curgă de la data emiterii facturii.
- 1.3. Perioada de garanție se prelungește cu perioada cuprinsă între data sesizării cu privire la neconformitatea sau defecțiunea bunului și data înlăturării defecțiunii sau a înlocuirii produsului.

2. Efectele garanției

- 2.1. Pentru a beneficia de garanție, cumpărătorul se obligă să respecte :
 - condițiile din manualul de montare, utilizare și întreținere al produselor achiziționate;
 - condițiile de instalare, punere în funcțiune și mentenanța preventivă livrate de TRUST EURO THERM.

Atentie!

Condițiile de instalare, punere în funcțiune și mentenanța preventivă fac parte integrantă din prezentul certificat de garanție.

Cumpărătorul are dreptul, fără a suporta costuri suplimentare, să-i solicite Vânzătorului să întreprindă una din următoarele acțiuni:

- a) înlăturarea defecțiunilor de către Vânzător, pe cheltuiala acestuia;
- b) înlocuirea bunului vândut cu un bun de același fel, pe cheltuiala Vânzătorului;
- c) reducerea corespunzătoare a prețului de către Vânzător.

3. Denunțarea neconformității/ defecțiunii produsului

- 3.1. Pentru a beneficia de garanție, cumpărătorul trebuie să întocmească o sesizare scrisă, însoțită de documentele de achiziție, respectiv factura fiscală și certificatul de garanție.
- 3.2. Sesizarea va fi transmisă prin poștă, fax sau corespondență electronică Vânzătorului.
- 3.3. În cazul în care se impune constatarea condițiilor de montare și exploatare ale produsului defectat, cumpărătorul este obligat să permită accesul persoanelor autorizate la poziția de montaj a acestuia.
- 3.4. Constatarea tehnică se va face la fața locului de către un Centru de Service Autorizat desemnat de Vânzător, care, dacă este posibil, va repara produsul. Ulterior, se va întocmi un raport de constatare și remediere a neconformității, care va fi expediat cumpărătorului.
- 3.5. Termenul de rezolvare este de maximum 15 zile calendaristice, care își începe cursul de la data când Vânzătorul a luat la cunoștință despre sesizare sau, atunci când este cazul, de la data efectuării constatării tehnice.

4. Certificatul de garanție

4.1. Certificatul de Garanție trebuie prezentat obligatoriu Centrului de Service Autorizat desemnat de Vânzător pentru înscrierea intervențiilor de service efectuate.

4.2. O copie a certificatului de garanție se poate solicita de către cumpărător Vânzătorului doar o singură dată.

5. Repararea produsului

5.1. Pe durata termenului de garanție, repararea produsului se va efectua în mod obligatoriu de către Centrele de Service Autorizat, desemnate de către Vânzător..

5.2. În cazul în care pe durata perioadei de garanție, au fost reparate părți componente ale produsului sau au fost înlocuite materiale ale acestuia, termenul de garanție se socotește de la data facturării inițiale a produsului, în ceea ce privește întregul bun.

5.3. Componenta reparată sau înlocuită nu prelungește termenul de garanție al produsului.

5.4. În cazul reparațiilor efectuate pe perioada acoperită de garanție, termenul de garanție rămas la momentul sesizării defecțiunii se prelungește cu perioada cuprinsă între data sesizării și data remedierii defecțiunii.

6. Garanția este valabilă doar pe teritoriul României.

7. Garanția nu este transmisibilă.

8. Condițiile în care garanția devine inaplicabilă sau nulă:

8.1. Prezentul certificat de garanție nu acoperă acele defecțiuni ale produsului care au fost cauzate prin:

a) Uzura normală a produsului, ținând cont de durata de viață a acestuia;

b) Folosirea produsului în regim industrial, în locuri publice sau în scopuri profesionale, fără acordul Vânzătorului;

c) Nerespectarea de către cumpărător a condițiilor de transport, manipulare, instalare, utilizare și întreținere precizate în manualele de instalare și de utilizare ce însoțesc produsul la livrare.

Cumpărătorul poate solicita copii după manuale de la Vânzător sau le poate consulta/downloada de pe site-ul www.trust-expert.ro, www.nibe.com.ro, www.nibe.eu

d) Utilizarea produsului în alt regim de lucru decât cel precizat în instrucțiuni, respectiv:

-tensiune de alimentare ce nu se încadrează în parametrii normali (230V +/-10% respectiv 400V +/-10%),

-descărcări electrice atmosferice,

-socuri de tensiune care au ca efect defectarea componentelor electrice și electronice, (plăci electronice, varistori, siguranțe, termostate, etc)

-utilizarea în condiții de mediu anormale (umiditate excesivă, agenți corozivi, mediu exploziv, etc)

-reglarea gamei de lucru de funcționare a compresorului în afara plăjei normale de utilizare - conform manualelor de instalare și de utilizare specifice, capitolul Date tehnice- care are ca efect distrugerea ventilatoarelor, a schimbătoarelor de căldură

-defecte mecanice apărute din vina cumpărătorului- lovire, zgâriere etc.);

e) Situațiile de exploatare, altele decât cele prevăzute în manualul de utilizare și întreținere;

f) Deteriorările și defecțiunile apărute la produs, cauzate de exploatarea în afara domeniului de funcționare: redimensionarea spațiului după punerea în funcțiune, scopuri industriale care duc la utilizarea excesivă;

g) Deteriorările termice, mecanice sau plastice determinate de următoarele cauze:

- incendii, accidente, intemperii, influențe naturale (mediu umed, coroziv sau cu praf în exces etc.);

- neglijența și neatenția privind utilizarea produsului;

- eliminarea sau neglijarea funcționării defectuoase a protecțiilor din instalație, lipsa verificării periodice a acestora, precizate în normative;

- instalări, modificări sau adaptări necorespunzătoare, găurire, perforare, lipire termică, deformare;

- supraîncălziri cauzate de lipsa de întreținere/curățare (pentru produsele care au consemnat aceste operații în manualele de montare, utilizare și întreținere);

h) Folosirea pieselor incompatibile sau neoriginale;

i) Depozitarea unor bunuri pe produsele aflate în garanție;

j) Colmatarea diverselor părți ale produsului cu calcar, impurități etc., precum și coroziuni ale suprafețelor metalice ale schimbătoarelor de căldură, datorate agentului termic sau a surselor de apă netratate, care conțin elemente corozive;

Agentul termic din instalațiile de încălzire trebuie să respecte următorii parametri fizico-chimici:

- conductivitate electrică. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 100-500 $\mu\text{S/cm}$.
- pH. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 7,5-9,5.
- duritate totală. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 1-4 dH.
- alcalinitate. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 40-200 mg/l.
- Cloruri - max 50 mg/l
- Cupru (mai mic de 0,5 mg/l) ; Fier (mai mic de 0,5 mg/l) ; O₂ dizolvat (mai mic de 0,1 mg/l)

Apa de alimentare pentru prepararea apei calde menajera trebuie să aibă parametri chimici adecvați:

- conductivitate electrică. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 100-1500 $\mu\text{S/cm}$.
- pH. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 7,5-9.
- duritate totală. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 4-12 dH
- alcalinitate. Aceasta valoare trebuie menținută în intervalul 40-250 mg/l; maxim 600 mg/l pentru boilere emailate.
- Cloruri - max 50 mg/l pentru boilere din oțel inoxidabil ; maxim 250 mg/l pentru boilere emailate

k) Intervenția personalului neautorizat asupra echipamentului, inclusiv a partenerilor care nu au acceptul / acordul Vânzătorului. Acceptul privind intervenția trebuie să se facă prin intermediul societății vânzătoare;

l) Dacă defectul apare la unul dintre elementele consumabile, definite conform Anexei la Certificatul de Garanție;

m) Demontarea cablului de alimentare original din clemele de forță ale echipamentului,

n) Prezentarea fără sigiliu a produsului sau modificarea acestuia.

o) Distrugerea elementelor de protecție din interiorul echipamentelor sau de pe plăcile electronice ale echipamentelor (sigurante automate , sigurante fuzibile, varistori, termostate de siguranță).

8.2. În cazul care se constată că defectul reclamat este imputabil cumpărătorului și nu reprezintă un defect de fabricație, viciul nu este acoperit de garanție..

8.3. Produsul își pierde garanția ca urmare a intervenției sau a reparațiilor efectuate de persoane sau firme neautorizate de către Vânzător.

8.4. Vânzătorul nu acordă garanție produselor, în cazul în care defectul semnalat se datorează execuției necorespunzătoare a montajului produsului, ca urmare a lipsei unui proiect executat conform normativului pentru proiectarea și executarea instalațiilor de încălzire I13/2002, a lipsei recepției calitative a instalației hidraulice, electrice sau a lipsei unui proiect verificat, conform Legii nr.50/1991, actualizată în 2017, privind autorizarea executării lucrărilor de construcții și a HG nr.343/2017 privind Regulamentul de recepție a lucrărilor de construcții și instalații aferente.

8.5. Montajele/instalările echipamentelor achiziționate de la Vânzător trebuie efectuate de către instalatori autorizați / calificați, conform normativelor în vigoare, în caz contrar garanția devenind nulă.

9. Convenție de înlocuire provizorie a produsului aflat în garanție

Cumpărătorul declară că a luat la cunoștință de faptul că este posibil ca, pentru constatarea motivului pentru care produsul nu funcționează/funcționează necorespunzător, să fie necesar ca personalul de service să efectueze operațiuni/manevre (tăiere, secționare, găurire) care aduc produsul în stare de neîntreținere.(neexistând o altă metodă de constatare). Importatorul nu va putea fi tras la răspundere și nici nu va putea fi subiectul vreunei cereri de despăgubire din partea Utilizatorului pentru motivele mai sus arătate.

În cazul în care, după analiza defectului pentru care s-a declanșat procedura de acordare a garanției, se constată că nu sunt îndeplinite condițiile stipulate în Certificatul de garanție pentru acordarea garanției, întrucât defecțiunea s-a produs din culpa Cumpărătorului, acesta din urmă va fi notificat asupra acestei situații și va trebui să opteze, în termen de 3 zile de la primirea notificării :

1. fie pentru repararea produsului inițial, pe cheltuielile sale, dacă acest lucru este posibil
2. fie pentru înlocuirea produsului cu unul nou, plătind contravaloarea acestuia

3. fie de a notifica Importatorul că nu dorește repararea (dacă mai e posibilă) înlocuirea/ produsului inițial, abandonând produsul,

4. colateral, Utilizatorul poate solicita restituirea produsului (pe cheltuiala sa) în starea în care se află. Pentru situațiile de la pct. 1,2,4, Importatorul va informa Utilizatorul asupra costurilor, care vor fi achitate anticipat.

În cazul în care Importatorul nu primește în termenul stipulat opțiunea Utilizatorului se consideră că acesta din urmă că nu dorește nici repararea și nici înlocuirea produsului inițial, abandonând produsul pentru a fi distrus.

Convenția de înlocuire provizorie a produsului aflat în garanție se afla pe site-ul firmei www.trust-expert.ro.

10. Constatarea defecțiunilor care nu sunt acoperite de garanție

10.1. În cazul în care, cu ocazia efectuării constatării tehnice se stabilește că bunul prezintă o defecțiune care nu este acoperită de garanție, fiind cauzată din culpa cumpărătorului /a modului defectuos de utilizare / a proastei execuții / a lipsei de întreținere, precum și a echipamentelor / sistemelor / instalațiilor / mecanismelor care afectează produsele achiziționate de la Vânzător, cumpărătorul își asumă toate cheltuielile necesare efectuării deplasării în vederea efectuării constatării, precum și cele ocazionate de constatarea tehnică în sine.

10.2. În urma efectuării constatării tehnice cu privire la produs, Vânzătorul va transmite cumpărătorului factură fiscală și raport tehnic.

11. În cazuri excepționale, în care producătorul/furnizorul intră în insolvență, încetează activitatea, nu mai produce echipamentul (componente, piese de schimb) care s-a defectat, Vânzătorul va căuta soluții alternative pentru remedierea defectului, inclusiv prin înlocuirea cu piese similare aftermarket.

12. Manualul de utilizare și întreținere, împreună cu Condițiile de instalare, punere în funcțiune și mentenanța preventivă aferente sunt parte integrantă a prezentului Certificat de Garanție.

13. Daunele ce reprezintă consecințe ale defectării produsului

13.1. Vânzătorul nu își asumă răspunderea pentru eventuale pagube care pot să apară ca o consecință a defectării produsului. Cu privire la aceste daune, cumpărătorul nu poate pretinde vreo despăgubire din partea Vânzătorului, în temeiul prezentului certificat de garanție.

14. Operațiuni ce nu sunt acoperite de certificatul de garanție:

14.1. Vânzătorul nu răspunde pentru executarea următoarelor operații, acestea nefiind acoperite de garanție:

- aerisirea și echilibrarea instalației hidraulice și a surselor pompelor de căldură geotermale;
- verificarea încălzirii și răcirii corpurilor de încălzire, a încălzirii și răcirii în pardoseală și pereți, a ventiloconvectoarelor;
- execuția conexiunilor electrice la echipamente;
- operații specifice tipului de produs, necesare a fi executate de către cumpărător cu ajutorul instalatorilor calificați, operații precizate în manualele tehnice și în normativele de instalații de încălzire și electrice, cum ar fi: izolarea țevelor exterioare, montarea / verificarea armăturilor din instalație, montate conform normativului I13/2002, instalarea și umplerea cu freon a traseelor dintre unitatea exterioară și cea interioară, execuția / remedierea instalației de împământare, execuția instalației electrice, care trebuie să respecte normativele I7-2011 și I8, referitoare la execuția instalațiilor electrice.

15. Reglarea parametrilor de utilizare din meniul de utilizator sunt în obligația și la dispoziția cumpărătorului, în funcție de confortul și modul de utilizare dorite.

16. Garanția produselor și categoria de utilizare a acestora

16.1. Produsele achiziționate sunt proiectate și realizate pentru prepararea de agent termic destinat încălzirii, răcirii și producerii de apă caldă sanitară pentru uz casnic și care nu au altă folosință, cum ar

fi regimuri de încălzire industriale și/sau utilizarea în cadrul unor procese industriale sau comerciale care pot favoriza uzuri premature ale produsului.

16.2. În cazul utilizării produselor în alte scopuri decât cele rezidențiale sau pentru imobile care au necesitat modificări de spațiu, termenele de garanție din acest certificat de garanție nu sunt valabile.

16.3. Termenele de garanție prevăzute în prezentul certificat de garanție pot fi micșorate în funcție de scopul și utilizarea echipamentului, când acestea au fost constatate printr-un raport tehnic sau au fost notificate de cumpărător.

16.4. Cumpărătorul va fi notificat cu privire la modificarea termenului de garanție sau, cu privire la încetarea garanției.

Evidență lucrări service în perioada de garanție comercială:

Defect constatat _____
Reparație efectuată _____
Dată reparare _____
Centru de Service Autorizat /ștampilă _____
Semnătură client _____

Defect constatat _____
Reparație efectuată _____
Dată reparare _____
Centru de Service Autorizat /ștampilă _____
Semnătură client _____

Defect constatat _____
Reparație efectuată _____
Dată reparare _____
Centru de Service Autorizat /ștampilă _____
Semnătură client _____

Vanzator,

Cumparator,

Importator,
Trust Euro Therm

17. Utilizarea și reglarea

Aceste echipamente nu sunt destinate utilizării de către persoane (inclusiv copii) cu capacități fizice, senzoriale sau mentale reduse sau fără experiență sau cunoștințe, decât dacă li se acordă supraveghere sau instrucție cu privire la utilizarea echipamentului de către o persoană care este responsabilă cu siguranța acestora.

Copiii trebuie supravegheați pentru a vă asigura că nu se joacă cu echipamentul.

Înainte de utilizarea aparatului, trebuie citite și însușite informațiile din Manualul de utilizare al echipamentului sau modul de utilizare din Manualul de instalare, utilizare și întreținere.

Reglarea se face de către cumparator, în funcție de tipul de combustibil folosit, de confortul și de modul de utilizare dorit. Echipamentul a fost conceput pentru a fi utilizat în medii obișnuite, unde nu există pericol de incendiu sau explozie. Pe durata utilizării, se interzice modificarea reglajelor dispozitivelor de siguranță.

18. Revizia tehnică

Contractele de întreținere sunt activități care nu sunt incluse în garanția produsului și se realizează în condițiile legii și a economiei de piață.

Revizia tehnică reprezintă lucrările în vederea asigurării duratei de utilizare a echipamentului și păstrarea garanției produsului.

Vânzătorul va analiza solicitarea privind extinderea de garanție și va propune programul de revizii, în funcție de:

- a. persoana fizică/ juridică
- b. lucrare
- c. echipamente
- d. componente
- e. complexitate
- f. Consumabile

19. Consumabilele

Consumabilele reprezintă părțile supuse uzurii normale de folosire - materialele de izolație pentru temperaturi ridicate care în timp pot suferi modificări în funcție de condițiile de utilizare, curățare etc.

La cazane, există următoarele categorii de consumabile: garnituri și flanșe izolatoare termic pentru motoare și arzătoare, garnituri de etanșare ale ușilor cazanelor, pietre ceramice refractare.

Anozii de magneziu de la boilere și acumulatori intră în categoria materialelor consumabile.

Declarație de conformitate (F-D-01):

Noi, S.C. Trust Euro Therm S.R.L., cu sediul în Piatra Neamț, D.N. Piatra Neamț - Roman, km. 2, OP3, CP5, înregistrată la Camera de Comerț și Industrie cu nr. J27/2188/94, asigurăm, garantăm și declarăm pe propria răspundere, conform prevederilor art.5 din H.G. nr. 1022/2002 privind regimul produselor și serviciilor care pot pune în pericol viața, sănătatea, securitatea muncii și protecția mediului, că produsele mai sus menționate și la care se referă această declarație nu pun în pericol viața, sănătatea, securitatea muncii, nu produc impact negativ asupra mediului dacă sunt folosite conform instrucțiunilor înscrise pe etichetă și/sau ambalaj și sunt conforme cu normele europene sau specificațiile tehnice, precum și cu următoarele Hotărâri și Ordonanțe de Guvern:

H.G.270/21.03.2002 privind stabilirea cerințelor referitoare la eficiența și etichetarea energetică pentru introducerea pe piață a cazanelor noi de apă caldă care funcționează cu combustibil lichid sau gazos;

H.G.449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora;

H.G.982/22.08.2007 privind compatibilitatea electromagnetică;

H.G.453/18.04.2003 privind stabilirea condițiilor de introducere pe piață a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși;

H.G.457/2003 privind asigurarea securității cumparatorilor de echipamente electrice de joasă tensiune;

H.G.608/2001 privind evaluarea conformității produselor;

H.G.584/04 privind stabilirea condițiilor de introducere pe piață a echipamentelor sub presiune;

H.G.1022/10.09.2002 privind regimul produselor și serviciilor care pot pune în pericol viața, sănătatea,

securitatea și protecția mediului;

O.M.462/1993 privind condițiile tehnice privind protecția atmosferei și Norma metodologică privind determinarea emisiilor de poluanți atmosferici produși de surse staționare;

H.G.1029/2008 privind condițiile de introducere pe piață a mașinilor.

Durata de viață pentru uz casnic - aceste criterii nu se aplica pentru folosirea în alte scopuri.

Durată de viață 10 ani:

- Pompele de căldură NIBE - Suedia

Durată de viață 5 ani:

- Unitățile terminale: aerotermele, ventiloconvectoarele, bateriile de schimb, destratificatoarele și accesorii SABIANA - Italia
- Automatizari HENCO pentru incalzire in pardoseala .

Vanzator,

Cumparator,

**Importator,
Trust Euro Therm**

TRUST EURO THERM SRL
RO6610440
J27/2188/1994

DN Piatra Neamt Roman km.2
jud. Neamt.RO

+40233 206 206
+40730 206 206



TRUST[®]