

CERTIFICAT DE GARANȚIE



Se acordă un TERMEN DE GARANȚIE: 2 ani

Se aplică pentru ochelari, rame sau lentile achiziționate individual

I. CUI SE APLICĂ PREZENTA GARANȚIE: Prezenta garanție se aplică **numai clienților** (consumatorilor) **persoane fizice**, care au achiziționat produsul, în conformitate cu **art. 3 alin. 1 raportat la art. 2 pct. 4 din OUG 140/2021**. *Garanția nu se aplică produselor utilizate în scopuri comerciale, industriale, artisanale sau profesionale.*

II. LEGISLAȚIE APLICABILĂ: Condițiile de garanție sunt întocmite în conformitate cu: dispozițiile OUG 140/2021 - *privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri*, Ordonanța nr. 21/1992 - *privind protecția consumatorilor*, Legea nr. 363/2007 - *privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților*, Legea nr. 296/2004 - *privind Codul consumului*.

III. DREPTURILE CONSUMATORULUI: (1) În cazul unei neconformități a produsului achiziționat, clientul are următoarele opțiuni **a. repararea produsului; b. înlocuirea produsului** cu al alt produs nou, identic sau asemănător ca și proprietăți (*pentru cazul în care produsul defect nu se mai află pe stocul vânzătorului*); această variantă este subsecventă variantei de la pct. III alin. 1 lit. a și se aplică în cazul în care prima variantă este imposibilă sau, în comparație cu altă măsură corectivă disponibilă, ar impune vânzătorului costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv următoarele: a) valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea; b) gravitatea neconformității; sau c) dacă măsura corectivă alternativă ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, **c. returnarea banilor achitați** – această variantă este subsecventă variantelor a și/sau b și se va lua în considerare de către vânzător dacă primele variante sunt imposibile sau ar impune costuri disproporționale. (2) Clientul are dreptul fie să obțină o reducere proporțională a prețului fie să obțină încetarea contractului de vânzare, în oricare dintre următoarele cazuri: a) vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau, după caz, nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate bunurile; b) se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia; c) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată a contractului de vânzare; d) vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului. **Prin „contract” se înțelege vânzarea realizată între vânzător și cumpărător.** Chiar dacă nu se semnează un document separat numit „contract”, simplul fapt că produsul a fost cumpărat și plătit (de exemplu, pe baza bonului fiscal sau facturii) reprezintă un contract de vânzare în sensul legii. (3) Clientul nu are dreptul de a obține încetarea contractului dacă neconformitatea este minoră. (4) Clientul poate să opteze pentru o anumită măsură corectivă DOAR în cazul în care neconformitatea bunurilor este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice. După expirarea acestui termen, consumatorii pot pretinde remedierea sau înlocuirea bunurilor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare. (5) **Reparațiile sau înlocuirile în perioada garanției comerciale se efectuează într-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice** din momentul în care vânzătorul a fost informat de către Clientul cu privire la neconformitate și care este stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și client, luându-se în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii.

VII. PROCEDURA DE SERVICE ÎN CAZ DE NECONFORMITATE:

În cazul în care clientul constată o neconformitate a produsului, acesta trebuie să se prezinte în oricare dintre punctele de lucru ale Grupului de firme PLATINUM împreună cu produsul și dovada achiziției (factură sau bon fiscal). Clientul va completa un formular tipizat disponibil în unitate, numit Fișă a soluțiilor, în care va descrie natura defectului/neconformității sesizate. Un angajat al opticii va inspecta produsul. Dacă sunt identificate potențiale defecte de fabricație, produsul va fi trimis către furnizorul/producerului autorizat, acesta fiind singurul în măsură să stabilească în mod oficial dacă este vorba de neconformitate de fabricație. Dacă furnizorul confirmă existența unui defect de fabricație, se va aplica garanția conform legii: reparare gratuită, înlocuire, sau returnare a contravalorii, în funcție de situație. Dacă în urma evaluării NU se constată un defect de fabricație, iar neconformitatea este cauzată de factori externi (utilizare necorespunzătoare, manipulare incorectă, uzură normală etc.), costul reparației sau al înlocuirii va fi suportat de client, iar acesta va fi informat în prealabil asupra costurilor estimate.

Notă final: La **Platinum**, sănătatea ochilor dumneavoastră este și va rămâne prioritatea noastră. Ne străduim permanent să vă oferim produse și servicii de cea mai bună calitate și să vă asigurăm o experiență cât mai plăcută. De aceea, **chiar și dincolo de limitele prevăzute de prezentul certificat de garanție**, depunem toate eforturile pentru ca dumneavoastră să fiți pe deplin mulțumit și să vă bucurați de produsul ales. Pentru orice întrebare, ajustare sau neclaritate, vă încurajăm să ne contactați oricând: **0749.077.756** și/sau office@platinumoptic.ro.

IV. CONDIȚII GENERALE DE GARANȚIE:

- Clientul este obligat să verifice produsul (aspect, integritate, accesorii) la momentul achiziției. Reclamațiile ulterioare privind defecte vizibile nu vor fi acceptate.
- Orice defect de fabricație constatat înainte de utilizare trebuie notificat imediat.
- Certificatul este valabil doar însoțit de factură/bon fiscal.
- Garanția este valabilă numai dacă sunt respectate instrucțiunile întrețineri și depozitare corespunzătoare, precum și a instrucțiunilor de utilizare și păstrare Cap VI de mai jos și/ sau a documentației aferente.
- Produsele realizate pe bază de prescripție medicală (ochelari de vedere cu lentile personalizate conform dioptriilor și măsurătorilor clientului) sunt confecționate după specificațiile individuale ale consumatorului și nu pot fi returnate, cu excepția cazurilor în care se dovedește că neconformitatea sau eroarea de execuție aparține vânzătorului
- Garanția în cazul ochelarilor de vedere este valabilă doar dacă ochelarii sunt însoțiți de picurile originale ale lentilelor.

V. CAZURI DE EXCLUDERE A GARANȚIEI:

- Neprezentarea de către client a bonului fiscal și/ sau a facturii fiscale.
- Intervenția asupra produsului de către firme/persoane neautorizate.
- Nerespectarea instrucțiunilor de utilizare și păstrare de mai jos (cap. VI).
- Defecte cauzate de client, cum ar fi: **a.** folosirea necorespunzătoare sau forțarea componentelor (ex. îndoirea ramei, aplicarea unei presiuni excesive asupra lentilelor); **b.** curățarea cu substanțe abrazive, alcool sau alte soluții neindicate de producător precum; **c.** utilizarea în condiții neadecvate (ex. temperaturi extreme, expunere la substanțe chimice); **d.** păstrarea în locuri impropii (fără husă, în medii cu umiditate ridicată etc.); **e.** montarea/demontarea lentilelor în mod incorect sau de persoane neautorizate.
- Garanția nu acoperă uzura normală a produsului.
- Deteriorările produsului**, cum ar fi zgârieturi, fisuri, spărturi, rupturi sau deformări, **nu fac obiectul garanției**, fiind considerate rezultate ale unei utilizări sau întrețineri necorespunzătoare. De asemenea, **orice intervenție mecanică asupra produsului** – precum lipituri, montarea lentilelor în afara unității, îndepărtarea sigiliilor sau alte modificări – efectuată de persoane neautorizate **duce la pierderea garanției**.
- Garanția lentilelor de contact NU acoperă prescripția și adaptarea necorespunzătoare a lentilelor de contact.

VI. INSTRUCȚIUNI DE UTILIZARE ȘI PĂSTRARE:

(*nerespectarea acestora conduce la pierderea garanției*)

- Păstrați ochelarii în etuiul de protecție** atunci când nu sunt folosiți, pentru a preveni deteriorarea mecanică sau zgărirea lentilelor.
- Evitați expunerea ochelarilor la temperaturi extreme**, cum ar fi lăsarea în mașină pe timp de vară/iarnă – acest lucru poate deforma ramele sau poate afecta tratamentele aplicate pe lentile.
- Curățați lentilele numai cu soluții special destinate pentru ochelari** și cu lavete din microfibră. Nu utilizați șervețele de hârtie, haine, sau substanțe chimice (alcool, acetone, detergenți etc).
- Nu așezați ochelarii cu lentilele pe suprafețe dure** – acest obicei duce la zgârieturi iremediabile.
- Evitați purtarea ochelarilor pe cap** (poziționați ca o bentiță) – acest obicei duce în timp la deformarea brațelor și slăbirea prinderii ramei.
- Manipulați ochelarii cu ambele mâini** pentru a nu forța balamalele sau ramele.
- Nu încercați ajustări sau reparații acasă.** Orice intervenție neautorizată (încălzire, îndoire, înșurubare, lipire, etc.) duce la pierderea garanției.
- Depozitați ochelarii într-un loc ferit de umezeală și de substanțe chimice.

Echipa **Platinum** – mereu aproape de tine.