

Certificat de garanție

Denumire produs

Model / Serie

Nume client

Telefon client

Data vânzării

Vânzător

Semnătură/ștampilă vânzător

Vă mulțumim pentru alegerea făcută.

Produsele Samsung vândute consumatorilor beneficiază atât de garanția legală, cât și de o garanție comercială conform termenilor prezentului certificat.

1. Garanția legală

Produsele Samsung vândute consumatorilor beneficiază de o garanție legală de 24 luni, care curge de la data la care produsul a fost livrat consumatorului.

În caz de neconformitate a produsului, în calitate de consumator aveți dreptul la măsuri corective fără cost. Acest drept precum și orice alte drepturi care vă sunt conferite prin lege, respectiv conform dispozițiilor Ordonanței de urgență nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, nu sunt afectate de garanția comercială acordată prin prezentul certificat.

2. Garanția comercială

Samsung acordă consumatorilor o garanție suplimentară comercială, constând (i) într-o perioadă de garanție extinsă pentru unele produse și componente și (ii) într-o obligație de reparare extinsă.

Garanția comercială curge de la data la care produsul a fost livrat consumatorului.

2.1. Perioada de garanție extinsă

Pentru anumite produse și componente, Samsung acordă o perioadă de garanție extinsă:

- Monitoarele LFD profesionale și monitoare standard LED destinate segmentului de business (B2B) beneficiază de o garanție extinsă de 36 luni;
- Unele componente beneficiază de o garanție extinsă de:
 - Pentru cuptoare cu microunde: 60 luni pentru interiorul din email ceramic;
 - Pentru frigidere: 240 luni pentru compresorul inverter;
 - Pentru mașini de spălat și uscătoare: 240 luni pentru motorul inverter (BLDC și Quiet Drive);
 - Pentru aspiratoarele seria JetBot, BESPOKE Jet și seria Jet, motoarele inverter au 120 luni, iar pentru bateriile aspiratoarelor seria BESPOKE JET și Jet Bot garanția este 24 luni.

Durata medie de utilizare a tabletelor, telefoanelor mobile și a ceasurilor inteligente este de 36 luni, și de 59 luni pentru televizoare, produse audio-video, electrocasnice și monitoare. Durata medie de utilizare a accesoriilor este egală cu perioada de garanție legală.

2.2. Obligația de reparare extinsă

Samsung va remedia fără cost, prin centrele sale de service autorizate, orice defect al produsului, care apare și este constatat pe durata perioadei de garanție legală sau a perioadei de garanție extinsă când aceasta este aplicabilă, inclusiv defectele care nu

există la momentul livrării și care nu sunt acoperite de garanția legală stabilită prin Ordonanța de urgență nr. 140/2021.

2.3. Excluderi

Garanția legală și/sau comercială nu acoperă următoarele situații:

- Deteriorări termice, mecanice și plastice cauzate de incendii, accidente, vibrații, intemperii, neglijență în utilizare sau de oricare alți factori, independent de Samsung;
- Folosirea de baterii, surse de alimentare sau accesorii, altele decât cele aprobate sau recomandate de către Samsung;
- Schimbarea stării originale a produsului prin intervenții software/hardware ce au ca rezultat alterarea, schimbarea, adaptarea sau amendarea acesteia, altele decât cele făcute/recomandate de Samsung sau de către centrele de service autorizate;
- Neconcordanța între seria produsului sau numărul de serie IMEI înscris pe certificatul de garanție, cel înscris pe produs și/sau cel din programul software al produsului (identificabil în cazul telefoanelor mobile prin apăsarea secvențială a tastelor *#06#), lipsa etichetei cu seria sau codul IMEI sau ștergerea/modificarea acesteia;
- În cazul în care produsul prezintă urme de contact cu lichide;
- Utilizarea produsului în condiții neadecvate (ex: tensiune de alimentare necorespunzătoare, împănăntare inexistentă sau greșită, conectare defectuoasă etc.) sau în condiții de mediu necorespunzătoare (acțiuni ale substanțelor chimice, noxe, fum, praf sau umiditate), manipularea sau instalarea greșită;
- Nerespectarea instrucțiunilor de instalare, utilizare și întreținere prevăzute în manualul produsului;
- Utilizarea produsului în aplicații ce necesită performanțe și calități altele decât cele oferite de clasa și scopul pentru care produsul este destinat, sau în afara specificațiilor sale tehnice;
- Folosirea produselor destinate uzului casnic în aplicații comerciale (publicitate sau prezentare de informații în locații publice, funcționare de lungă durată 16-24 de ore zilnic sau în spații cu praf excesiv, temperaturi extreme, umiditate ridicată etc.);
- Uzura normală a produselor (ex., uzura fizică, mecanică și electrică, mentenanță, verificare periodică, scăderea în timp a luminozității ecranelor LCD, LED, OLED etc.);
- Setări greșite ale produselor sau programelor, virusări, deteriorarea sau funcționarea necorespunzătoare a sistemului de operare, a fișierelor de configurare sau a programelor instalate din culpa consumatorului, folosirea altor drivere sau programe decât cele originale care însoțesc produsul;
- Eventualele incompatibilități de natură software sau hardware ce pot apărea la folosirea produselor Samsung împreună cu alte produse, mai puțin când Samsung garantează compatibilitatea acestor produse;
- Defectarea motoarelor de aspirator ca urmare a utilizării produsului cu filtrele îmbăcsite. Filtrele de aspirator sunt consumabile și nu fac obiectul garanției comerciale;
- Folosirea de accesorii sau consumabile recondiționate, reîncărcate sau altele decât cele produse, aprobate sau recomandate de către Samsung;
- Uzura normală a lămpilor de proiectare și a bateriilor reîncărcabile sau a altor consumabile, ale căror performanțe au fost afectate de trecerea timpului.

Reparațiile efectuate de Samsung ca urmare a motivelor de mai sus vor fi supuse unor costuri pentru manoperă, transport și piese de schimb, agreeate în prealabil cu dumneavoastră.

Cu excepția conținutului digital și a serviciilor digitale care sunt încorporate în produs sau interconectate cu acesta și sunt furnizate împreună cu produsul, în sensul Ordonanței de urgență nr. 140/2021, Samsung nu garantează funcționalitatea și operarea în bune condiții a

aplicațiilor și/sau a conținutului media, instalate în produs de dumneavoastră, provenite dintr-o altă sursă decât Samsung sau recomandată de Samsung.

2.4. Aplicabilitate

Garanția legală și/sau comercială este valabilă și se aplică pentru toate produsele pe care Samsung intenționează să le comercializeze în următoarele țări: Marea Britanie, Republica Irlanda, Germania, Franța, Italia, Malta, Spania, Portugalia, Olanda, Belgia, Luxemburg, Danemarca, Suedia, Finlanda, Polonia, Ungaria, Republica Cehă, Slovacia, Austria, Slovenia, Estonia, Letonia, Lituania, Grecia, Cipru, Bulgaria, România, Elveția, Norvegia, Liechtenstein, Islanda și Croația.

Cu excepția înlocuirii produsului, drepturile de garanție comercială aplicabile vor fi cele ale țării din care produsul a fost inițial achiziționat, indiferent de locația dumneavoastră în momentul solicitării garanției (cu condiția ca țara de achiziție să se încadreze în una dintre țările listate*).

3. Acordarea garanției

3.1. Termene

Samsung va remedia prin rețeaua sa de centre service orice neconformități și/sau defecte acoperite de garanția legală și/sau comercială, în maxim 15 zile calendaristice de la data la care ați informat Samsung despre neconformitatea/defectul respectiv(ă).

Centre Service Samsung:

Samsung Service Plaza Vest – B-dul Iuliu Maniu nr. 7, sector 6, București

Pentru a localiza și alte Centre de Service Autorizate Samsung în București sau în țară, vă rugăm să apelați numărul de telefon Relații Clienți:

TEL: 08008 726 78 (apel gratuit din orice rețea); *8000 (Număr cu tarif normal, apelabil din orice rețea).

Atunci când defectul/neconformitatea este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice, beneficiați de înlocuirea produsului.

În cazul reparației, perioada de garanție se prelungește cu timpul de nefuncționare a produsului din momentul la care ați adus defectul/neconformitatea la cunoștința Samsung până la predarea efectivă a produsului în stare de utilizare normală către dumneavoastră. În cazul înlocuirii, Samsung are aceleași obligații privind produsul înlocuitor ca pentru produsul înlocuit. Perioada de garanție pentru produsul înlocuitor începe să curgă de la data înlocuirii.

3.2. Imposibilitatea sau efortul disproporționat pentru repararea sau înlocuirea produsului

Dacă repararea sau înlocuirea nu este posibilă sau ar implica un efort disproporționat din partea Samsung, de comun acord cu dumneavoastră se poate stabili reducerea prețului de cumpărare sau restituirea contravalorii produsului, conform Ordonanței de urgență nr. 140/2021.

3.3. Răspunderea pentru date și accesorii aplicate produsului

În cazul intervențiilor software sau hardware, Samsung poate proceda la efectuarea ultimului update de soft și la resetarea produsului la valorile din fabrică, pentru funcționarea la performanțe maxime a acestuia. Pentru a evita pierderea datelor din memoria produsului, este recomandat să vă salvați datele înaintea intervenției din centrele de service autorizate. Samsung nu garantează recuperarea datelor pierdute în timpul reparației.

Samsung nu este responsabilă pentru pierderea sau recuperarea accesoriilor pe care le-ați aplicat produsului (gravare, folii de protecție, autocolante etc.), care pot fi deteriorate sau eliminate ca rezultat al procesului de verificare sau reparare în centrele de service autorizate.

Centrele de service autorizate garantează confidențialitatea datelor stocate în memoria produsului, conform Regulamentului (UE) nr. 679 din 27 aprilie 2016.

*Cu excepția cazurilor acoperite de Garanția Globală Samsung așa cum este ea definită pe Samsung.com

3.4. Alte aspecte

Pentru produsele care nu respectă condițiile de acordare a garanției legale și/sau comerciale, Samsung poate asigura service contra cost prin rețeaua sa de centre de service autorizate.

Puteți beneficia de garanție prezentând în original prezentul certificat de garanție completat de vânzător la data achiziționării produsului și documentul în baza căruia ați achiziționat produsul (ex., factură fiscală, bon fiscal).

Produsul a fost testat în conformitate cu normele legale din punct de vedere al electrosecurității și electromagnetismului, înscriindu-se în parametri normali și în limite legale de funcționare.

Evidență lucrări service:

Dată recepție	-----	Dată recepție	-----
Dată reparare	-----	Dată reparare	-----
Defect constatat	-----	Defect constatat	-----
Reparație efectuată	-----	Reparație efectuată	-----
Dată ridicare	-----	Dată ridicare	-----
Unitate service/ștampilă	-----	Unitate service/ștampilă	-----
Semnătură primire client	-----	Semnătură primire client	-----
Dată recepție	-----	Dată recepție	-----
Dată reparare	-----	Dată reparare	-----
Defect constatat	-----	Defect constatat	-----
Reparație efectuată	-----	Reparație efectuată	-----
Dată ridicare	-----	Dată ridicare	-----
Unitate service/ștampilă	-----	Unitate service/ștampilă	-----
Semnătură primire client	-----	Semnătură primire client	-----

Samsung Electronics Romania SRL

Platinum Business and Convention Center
Șos. București-Ploiești nr. 172-176, clădirea A, etaj 5
Sector 1, București, România
www.samsung.com/ro

Asistență Service

