

Garanție și Service

Vă mulțumim că ați achiziționat un produs CARNEO!

TRUST Systems s.r.o. oferă o perioadă limitată de garanție pentru aparatele produse sau distribuite.

Garanția este valabilă 2 ani de la data achiziționării produsului.

Pentru instalare, vă rugăm să consultați Ghidul de Pornire Rapidă / QSG sau Manualul utilizatorului disponibil în limba Română online la adresa www.carneo.eu/manuals-ro/

Aici veți găsi Manualul, informații adiționale, Declarația de conformitate, actualizări de soft cu descărcare, întrebări și răspunsuri frecvente, care vă pot ajuta să rezolvați problema.

Declarația de conformitate se găsește și la finalul Manualului de utilizare.

Procedura utilizării garanției:

În cazul unei defecțiuni, vă rugăm să contactați Service-ul TRUST Systems (datele de contact le găsiți la finalul acestui certificat), să descrieți clar defecțiunea și (în caz de nevoie) să împachetați produsul corespunzător, în vederea trimerii acestuia (gratuit pentru reparațiile în garanție) prin Curierul desemnat de Service.

Produsul reparat va fi ulterior trimis înapoi de Service, tot prin Curier (gratuit pentru reparațiile în garanție), direct la adresa dvs.

Desigur, puteți lăsa un produs defect și la magazinul de la care ați achiziționat produsul – caz în care durata transportului poate fi mai mare.

Dacă doriți, ne puteți contacta și pe adresa de email: suport@carneo-store.ro

Art 1. TRUST Systems s.r.o. asigură o garanție de 24 luni pentru produsul achiziționat care se acordă numai în următoarele condiții:

- prezentarea produsului și a accesoriilor intacte, fără urme de lovituri, inundări, desfaceri sau reparații executate de către personal neautorizat

- prezentarea certificatului de garanție, însoțit de dovada achiziționării produsului (factura sau chitanța)

Art 2. TRUST Systems s.r.o. nu își asumă responsabilitatea datelor memorate la terminalele ce necesită rescrierea soft-ului. De aceea vă rugăm să salvați periodic datele memorate pe terminale.

Art 3. Garanția își pierde valabilitatea dacă produsul s-a defectat datorită:

- nerespectării instrucțiunilor de instalare, punerea în funcțiune, utilizare, întreținere, manipulare, depozitare, cuprinse în documentația care însoțește produsul

- greșelilor de instalare și întreținere, accidentelor, neglijenței sau neatenției în utilizare

- incendiilor și calamităților naturale

- umidității excesive, apei sau altor lichide care au pătruns în aparat, indiferent de mijloc, atestate prin urme de lichid, oxizi, rugină, etc.

- căderilor, loviturilor, șocurilor, deteriorărilor mecanice sau altor acte de violență vizibile chiar și pe carcasa, antena, acumulator, sau încărcător

- folosirii de acumulatori sau conectării la surse de curent neadecvate

- conectării accesoriilor nerecomandate de producător și utilizării de aplicații (software) nerecomandate de producător

- șocurilor termice sau electrice

Art 4. Aducerea la conformitate a produsului se va face într-un termen de maxim 15 zile calendaristice, în primul rând prin repararea produsului sau prin înlocuire, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Art 5. Garanția curge de la data vânzării Produsului și se prelungește cu timpul petrecut în Service, scurs de la data înregistrării reclamației defecțiunii aparatului până la data repunerii în funcțiune a acestuia și notificării în scris, în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului către consumator.

Art 6. Durata medie de utilizare este de 3 ani.

Art 7. Cumpărătorului i-a fost probată funcționarea corespunzătoare a produsului și i s-a explicat modul de utilizare.

Cumpărătorul a verificat inventarul de livrare al produsului inclusiv manualul de utilizare în limba română și a declarației de conformitate. Nu fac obiectul garanției update-ul versiunii sistemului de operare al aparatului sau a telefonului.

Art. 8. Conform OUG 34/2014, cumpărătorul client persoană fizică care a achiziționat produsul la distanță are dreptul de a returna produsele comandate, în termen de 14 zile calendaristice, fără penalități și fără invocarea vreunui motiv.

Termenul de 14 zile prevăzut pentru exercitarea acestui drept începe să curgă de la data primirii produselor de către cumpărător. Produsele returnate trebuie să fie în aceeași stare în care au fost livrate (în ambalajul original cu toate accesoriile și documentele care le-au însoțit, fără să prezinte modificări fizice, lovituri, zgârieturi etc).

Art. 9. Consumatorul are dreptul la măsuri corective din partea vânzătorului, fără costuri, în caz de neconformitate a produsului: înlocuirea produsului sau returnarea acestuia cu restituirea costului produsului, respectând aceleași prevederi de la Art. 8.

Măsurile corective nu sunt afectate de garanția comercială.

Art. 10. Prezentă garanție se acordă în conformitate cu prevederile legale în vigoare, conform Lg 449/2003, Lg 296/2004, OG 21/1992, Lg 476/2006, OUG 174/2008 și OUG 140/2021 și în conformitate cu modificările și completările ulterioare.

Denumire aparat	
Seria	
Data cumpărării	
Număr factură	

Cumpărător	
Date contact	

Operatii Service	1	2
Data intrare		
Data restituire		
Defecțiunea declarată		
Reparația efectuată		
Unitate service		

Operatii Service	3	4
Data intrare		
Data restituire		
Defecțiunea declarată		
Reparația efectuată		
Unitate service		

Vânzător:

Semnătura/Ștampila _____

Cumpărător:

Semnatura _____

Formular online rapid pentru cerere de garanție / reparație:

<https://www.carneo-store.ro/garantie-si-service-post-garantie-carneo/>

Recomandăm utilizarea acestui formular pentru rapiditate în procesarea și soluționarea cererilor.

Punct local de colectare pentru service:

CTS Cardinal Top Systems SRL
Str. Ceasornicului, Nr. 7, Sector 1, București, România

Tel.: +4 0722 415 799

Email: suport@carneo-store.ro

Numele și adresa producătorului:

TRUST Systems s.r.o.

Strada: Jiráskova, Nr: 19, Cod Postal: 917 01, Oraș: Trnava, Țara: Slovacia