



SESIZAREA UNEI DEFECȚIUNI – PRODUSE Blautherm

1. ***Contactați vânzătorul, vă direcționează către un partener de service, către fabrică, sau clientul poate contacta direct departamentul de service:***

SERVICE

e-mail: reclamatie@melinda.ro

Telefon: 0266-207400 ; 0745771110

2. ***Departamentul de service va solicita următoarele:***

- Adresa, datele de contact ale cumpărătorului și locația unde este montat cazanul (poate fi diferită de adresa de reședință a cumpărătorului);
 - Se prezintă documentul de achiziție (bon fiscal/factura);
 - Se prezintă certificatul de garanție;
 - Dimensiunile spațiului de încălzit;
 - Se solicita Procesul Verbal De Punere în funcțiune , acolo unde este cazul (echipamente sub presiune);
 - Se anexează poze cu produsul legat la instalație, (înainte ca echipamentul să fie demontat).
- Din aceste fotografii să reiasă clar:
- modul de montare în sistem
 - racordarea elementelor de siguranță (supapa de siguranță, vasul de expansiune, etc.)
 - racordarea produsului la coșul casei (să se vadă elementele de legătură și coșul casei)

Aceste fotografii ajută service-ul să identifice cauza problemei și să emită o soluție de remediere, într-un timp mult mai scurt.

Sesizările recepționate vor fi trecute într-un proces verbal, iar noi vă vom contacta în cel mai scurt timp posibil la una dintre datele dvs. de contact.



EXTRAS DIN “MANUALUL DE INSTALARE ȘI UTILIZARE “ care se livrează clientului împreună cu produsul :

CONDIȚIILE GARANȚIE

- Societatea Melinda Impex Steel (producătorul), oferă o garanție de 24 luni pentru produsele **Blautherm** (cazane pe combustibil solid, Termoșeminee, șeminee). Garanția este condiționată de punerea în funcțiune de către societăți autorizate ISCIR ;
- Punerea în funcțiune de o societate/persoană autorizată ISCIR, vă oferă garanția că produsul este instalat corespunzător și funcționează în parametri ceruți de producător;
- Data începerii perioadei de garanție este data punerii în funcțiune a instalației. În cazul în care punerea în funcțiune a instalației nu se face în termen de 3 luni de la cumpărare, data de începere a perioadei de garanție este data cumpărării. Punerea în funcțiune trebuie înregistrată pe certificatul de garanție;
- Garanția poate fi exercitată doar prezentând factura și certificatul de garanție; în caz contrar reparația produsului defect nu poate fi efectuată gratuit. La cumpărarea produsului, cumpărătorul are obligația să verifice completarea certificatului de garanție cu toate datele necesare, semnarea și ștampilarea de către vânzător.
- Toate produsele noastre, NU părăsesc incinta fabricii fără a fi însoțite de fișa tehnică (manualul cu instrucțiuni de instalare, exploatare și întreținere), certificatul de garanție și declarația de conformitate.
- Garanția este valabilă doar pe teritoriul României.

REPARAȚII ȘI ÎNLOCUIREA ÎN GARANȚIE

- Remedierea deficiențelor apărute la produse ori înlocuirea acelor produse care nu corespund în cadrul termenului de garanție, care nu sunt imputabile cumpărătorului, se realizează în termen de maxim 15 zile calendaristice de la momentul în care vânzătorul a înregistrat sesizarea;
- Garanția prin reparare sau înlocuire, acoperă orice defecțiune de material sau viciu de fabricație și se acordă dacă instalarea și punerea în funcțiune a produsului s-a făcut de către personal autorizat, exploatarea și întreținerea se realizează conform cerințelor producătorului, astfel încât acesta să nu sufere deteriorări ce ar afecta buna lui funcționare, sau ar conduce la scoatere din funcțiune;
- În urma reparației se vor utiliza/monta doar piese noi;
- În cazul reparației de garanție, distribuitorul respectiv service-ul este obligat să menționeze pe cuponul de garanție: data solicitării reparației și data de preluare a produsului defect, cauza defecțiunii și modul reparației, data de predare către cumpărător a produsului reparat, noua perioadă de garanție prelungită cu perioada reparației;
- Aducerea la starea de conformitate a produsului, fiind un produs greu, nedeplasabil, se recomandă a se realiza prin repararea lui la locul instalării (aducerea la conformitate se poate realiza fără inconveniente semnificative pentru utilizator). În acest caz, perioada de timp prevăzută în garanția comercială se prelungește cu timpul de nefuncționare al produsului, din momentul preluării sesizării până la momentul predării efective a produsului către utilizator, adus la conformitate;