



ECOVACS Europe GmbH Garantia producătorului

1. General

ECOVACS Europe GmbH garantează consumatorilor finali, în următoarele condiții, pentru o perioadă de doi (2) ani de la prima introducere pe piață, prin intermediul distribuitorilor specializați, că dispozitivele nu prezintă defecte de material sau de fabricație atunci când sunt utilizate conform destinației în gospodării rezidențiale. Accesoriile nu sunt acoperite de această garanție.

Această garanție se aplică exclusiv utilizării private a roboților noștri în Uniunea Europeană și nu utilizării profesionale în companii.

Garanția pentru baterii este de doi (2) ani.

Garanția este legată de cumpărătorul inițial și, prin urmare, nu este transferabilă.

Această garanție oferită de ECOVACS Europe GmbH nu afectează drepturile legale de garanție ale consumatorului și nu are nicio restricție.

Pentru mașinile noastre de tuns iarba robotizate GOAT, oferim o garanție extinsă de trei (3) ani pentru unitate, doi (2) ani pentru baterie, cu excepția pieselor de uzură, cum ar fi lamele.

Pentru curățitorul de piscină ULTRAMARINE, oferim o garanție extinsă de doi (2) ani pentru hardware și doi (2) ani pentru baterie.

Această garanție este valabilă numai în țara europeană în care a fost achiziționat dispozitivul.

Cu condiția ca țara să fie listată la <https://www.ecovacs.com/ro/change-location> în lista de țări.

Pentru a face o reclamație în garanție, vă rugăm să urmați instrucțiunile de la

<https://www.ecovacs.com/ro/support>.

Vă rugăm să rețineți că piesele consumabile, cum ar fi bateriile uscate, periile camerei și cuțitele, sunt excluse din garanție.

În plus, dispozitivul nu poate fi garantat dacă este deteriorat prin curățarea cu înaltă presiune. Vă rugăm să rețineți că garanția nu se aplică în Grecia, Belarus, Liechtenstein și Rusia.

2. Acoperirea garanției

Dacă, în mod excepțional, apare un defect în perioada de garanție, ECOVACS Europe GmbH, în măsura în care clientul își revendică dreptul în baza garanției producătorului, la discreția sa:

- Repararea dispozitivului.
- Înlocuirea dispozitivului cu un alt produs nou sau fabricat din piese noi sau încă utilizabile, care au fost deja utilizate și care corespunde cel puțin funcțional produsului original, sau
- Înlocuirea dispozitivului cu un alt produs nou, cu un model modernizat, care are caracteristici cel puțin echivalente sau modernizate față de produsul original.

Dacă există o reclamație în garanție și ECOVACS Europe GmbH efectuează reparații sau înlocuiri, acest lucru nu duce la o prelungire sau la o nouă perioadă de garanție. Prin urmare, perioada de garanție se încheie întotdeauna, indiferent de eventualele cazuri de garanție, la sfârșitul celor 2 ani, calculați de la data primei achiziții. Toate echipamentele și piesele vechi înlocuite devin proprietatea ECOVACS Europe GmbH. Alte reclamații în temeiul contractului de garanție sunt excluse.

Excluderea nu se aplică în caz de vătămare a vieții, membrilor și sănătății, în caz de intenție și neglijență gravă, răspundere pentru produse și în cazul încălcării obligațiilor esențiale care pun în pericol îndeplinirea scopului garanției. De asemenea, drepturile legale de garanție rămân neafectate de această excludere.

Pentru a depune o reclamație pentru garanție, trebuie:

- (1) să raportați orice defecte care apar la linia telefonică de asistență ECOVACS imediat ce devin evidente și



- (2) să prezentați factura originală sau chitanța de la distribuitorul specializat (care menționează data achiziției, numele unității și numele distribuitorului specializat).

3. Excluderea garanției

Sunt excluse din garanție:

- Întreținerea regulată, inspecțiile și repararea sau înlocuirea pieselor din cauza uzurii normale (în special a acumulatorilor).
- Manipularea, utilizarea sau îngrijirea necorespunzătoare, brutală sau improprie a unității.
- Consecințele indirecte ale oricărei erori (pierderea utilizării, pierderea profitului etc.)
- Daunele provocate de cădere din cauza neutilizării sistemului de siguranță (ventuză și frânghie de siguranță).
- Modificarea, îndepărtarea sau alte obscurări sau ilizibilități ale tipului de denumire sau numărului de serie de pe unități.
- Daunele cauzate de accidente sau influențe externe (fulgere, incendiu, apă) sau alte evenimente de forță majoră.
- Faptul că bateria a fost scurtcircuitată dacă etanșarea carcasei bateriei sau a celulelor au fost deteriorate de client.
- Utilizarea acumulatorilor în alte echipamente decât cele destinate acestui scop.
- Nerespectarea instrucțiunilor de siguranță și/sau a instrucțiunilor produsului.
- Deteriorarea intenționată sau intenționată a dispozitivului sau acumulatorului.
- Utilizarea pieselor de schimb ale produsului sau a altor piese de schimb (inclusiv consumabile) care nu sunt oferite sau recomandate de ECOVACS Europe GmbH.
- Orice reparații, ajustări, modificări sau modificări ale dispozitivului efectuate de persoane neautorizate de ECOVACS Europe GmbH.
- Rambursarea costurilor pentru transportul necorespunzător efectuat de dumneavoastră (de exemplu, cu ambalaje necorespunzătoare).
- Utilizarea dispozitivului în scopuri comerciale sau în contextul unei activități comerciale.

Dorim să subliniem că nu există un defect în sensul acestor condiții de garanție dacă trebuie efectuată o modificare sau o adaptare a dispozitivului pentru a permite utilizarea acestuia pentru care dispozitivul nu a fost destinat în specificațiile sale inițiale (de exemplu, adaptarea la un alt standard de recepție sau conectare).

În plus, accesoriile și alte consumabile, cum ar fi filtrele sau periile, sunt excluse din această garanție.

Dacă aveți alte întrebări despre produsele noastre sau pentru informații detaliate despre garanție, vă rugăm să contactați linia noastră telefonică de asistență sau să vizitați site-ul nostru web.

Contact:

Număr de telefon pentru asistență: 0800-890255 (apel gratuit)

E-mail: service-ro@ecovacs.com

4. Observatie

Vă rugăm să nu trimiteți dispozitive defecte către ECOVACS Europe GmbH. În cazul unui defect, vă rugăm să contactați exclusiv serviciul de asistență Ecovacs



Ecovacs Europe GmbH ofera urmatoarea garantie pentru toate produsele vandute in regiunea lor de vanzare, astfel incat produsul dumneavoastra sa fie reparat rapid in cazul unei defectiuni.

Send - In Service

Dupa apelarea Custom Service, clientul final va primi un e-mail cu eticheta de livrare preplatita. Clientul final poate expedia produsul inapoi catre producator folosind eticheta preplatita. Va rugam sa ambalati produsul corespunzator si in siguranta pentru transport, sa includeti toate accesoriile si sa va asigurati ca goliti rezervorul de apa/recipientul de praf.

Service/Perioada de garantie

Daca aveti intrebare legate de service, va rugam sa ne contactati la 0800-890255* sau pe email la adresa service-ro@ecovacs.com.

Reprezentantii nostrii de service pentru clienti sunt disponibili de Luni pana Vineri in intervalul orar 8:30 am si 5:30 pm.

Produs	Tip Service/Perioada de garantie	Customer service
Roboti seria DEEBOT	<u>Send-In Service</u> (24 luni)	service-ro@ecovacs-europe.com service-ro@ecovacs.com 0800-890255*
Roboti seria WINBOT	<u>Send-In Service</u> (24 luni)	
Roboti seria GOAT	<u>Send-In Service</u> (36 luni)	
Roboti seria ULTRAMARINE	<u>Send-In Service</u> (24 luni)	

* Numar gratuit

Pasii detaliati cu privire la procesul de reparatie la Ecovacs Europe GmbH

Clientii finali trebuie sa contacteze Customer Service in cazul in care sesizeaza vreun defect la vreunul din produsele noastre.

Odata ce clientul a descris problema la Customer Service, vom fi bucurosi sa va oferim sfaturi de specialitate cu privire la modul de depanare al produsului respectiv. Daca acest lucru nu rezolva problema, Customer Service va trimite clientului final o eticheta de livrare preplatita, astfel incat clientul sa isi poata trimite produsul in service in mod gratuit. Vom returna produsul clientului odata ce a fost reparat.



Procesul de inlocuire

Clientul are dreptul de a solicita inlocuirea produsului daca echipamentul defect a fost reparat de doua ori, iar partenerul de service autorizat stabileste ca exista inca o problema odata ce produsul a fost returnat pentru a treia oara in garantie.

In acest caz, partenerul nostru de service va va trimite fie un produs echivalent, fie un produs nou comparabil.

Clientii trebuie sa apeleze intotdeauna Customer Service atunci cand solicita o inlocuire, de exemplu, acest lucru se aplica in special daca perioada de reparatie a expirat.

Descrierea procesului DOA

ECOVACS Europe GmbH ofera retailerilor posibilitatea de a returna orice produs catre Ecovacs pentru inlocuire sau credit in cazul unei defectiuni tehnice. Acest defect trebuie raportat la Ecovacs imediat, dar nu mai tarziu de 14 zile calendaristice de la vanzarea catre client.

Daca clientul constata un defect la echipamentul pe care tocmai l-a cumparat in aceasta perioada de doua saptamani, atunci trebuie neaparat sa notifice Customer Service. Clientul va primi o eticheta de livrare preplatita de la Customer Service (**Send-In Service**) pentru verificarea DOA.

Criterii DOA (decizie pozitiva numai daca au fost indeplinite urmatoarele criterii)

1. Ambalajul original trebuie sa insoteasca returnarea echipamentului.
2. Copia facturii clientului trebuie sa insoteasca returul echipamentului, ca dovada a datei achizitiei.
3. Echipamentul returnat trebuie sa includa toate accesoriile.
4. Centrul de retururi va verifica defectul reclamat de client.
5. **Produsele ambalate necorespunzator care sufera daune la transport sunt excluse din regulamentul DOA.**