

CONDIȚII DE GARANȚIE

Condiții generale de garanție

Condițiile de garanție sunt cele prevăzute de legislația în vigoare în România, prezentul certificat de garanție fiind întocmit în special în baza OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, OG 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri.

În cazul lipsei conformității Produsului, consumatorul are dreptul de a solicita vânzătorului, ca măsură reparatorie, în primul rând, repararea Produsului sau în situația când aceasta nu este posibilă, înlocuirea acestuia, în fiecare caz fără plată, exceptând situația în care solicitarea este imposibilă sau disproporționat de oneroasă. De asemenea, consumatorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului sau rezoluțiunea contractului în conformitate cu prevederile legale. Rezoluțiunea contractului nu poate fi solicitată de către consumator dacă lipsa conformității este minoră.

O măsură reparatorie va fi considerată ca disproporționată dacă ea impune vânzătorului costuri care sunt nerezonabile în comparație cu cealaltă măsură reparatorie, luându-se în considerare: valoarea pe care ar fi avut-o produsele dacă nu ar fi existat lipsa de conformitate; importanța lipsei de conformitate; dacă cealaltă măsură reparatorie ar putea fi realizată fără un inconvenient semnificativ pentru consumator. O măsură reparatorie va fi considerată ca imposibilă dacă vânzătorul nu are un produs identic pentru înlocuire.

Garanția se acordă numai pentru produsele achiziționate și utilizate pe teritoriul României.

IMPORTANT! Pentru a beneficia de garanție produsul va trebui verificat în instalație, de către un reprezentant Purmo care să hotărască dacă acel produs trebuie să fie returnat. Clientul trebuie să facă dovada achiziției prezentând certificatul de garanție completat și/sau factura / bonul fiscal aferent (în original).

Drepturi și condiții de garanție pentru radiatoarele marca PURMO

1. Radiatoarele PURMO sunt puse în vânzare pe baza declarației care atestă conformitatea cu indicativul de referință SR EN 442-1:2014 și EN 442-2:2014 (indicativ de referință al standardelor române care transpun standarde europene armonizate din domeniul

produselor pentru construcții în conformitate cu Regulamentul (UE) Parlamentului European și Consiliului European nr. 305/2011), în acord cu legislația română și europeană aplicabilă în acest domeniu.

2. PURMO GROUP ROMANIA SRL cu sediul în județul Cluj, Juc-Herghelie nr.69 B, Hala C1, Modul 1, (numit în continuare Garant) acordă pe teritoriul României 10 ani garanție (de la data cumpărării) pentru radiatoarele Purmo montate în instalații de încălzire centrală cu agent termic apă caldă, dar nu mai mult de 11 ani de la data de producție a radiatorului.

Garanția este acordată în cazul unui defect de material sau de fabricație dovedit. În timpul garanției, produsele care prezintă defecte de material sau de fabricație, vor fi reparate ori înlocuite gratuit.

3. Garanția se referă la radiatoarele racordate la instalații de încălzire centrală cu agent termic apă caldă în sistem închis cu vas de expansiune, alimentate de la schimbătoarele de căldură ale punctului termic sau de la cazan, executate din țevi de oțel, cupru sau material plastic cu barieră antidifuzie, echipate cu supape locale de aerisire (nu este permis niciun sistem central de aerisire) și montate în încăperi de locuit, birouri, prestări de servicii și altele, în care nu este prezentă acțiunea corozivă dăunătoare a substanțelor din compoziția aerului și, mai ales, nu există umezirea permanentă sau temporară a suprafeței radiatorului. Se admite montarea radiatoarelor Purmo în instalații mici până la 25 kW în sisteme cu vase de expansiune deschise, cu condiția evitării golirii întregii instalații și a folosirii în aceste instalații a inhibitorilor de coroziune agreeți.

Pe durata garanției, radiatoarele și elementele lor la care apar defecțiuni din vina producătorului ce vor fi anunțate în decurs de cel mult 1 lună de la depistarea lor, vor fi schimbate cu unele noi, fără defecțiuni.

4. Baza de obținere a garanției este:

- posesia documentului de cumpărare care este factura sau bonul fiscal,
- montarea radiatoarelor în instalația de încălzire centrală cu agent termic apă caldă în conformitate cu reglementările tehnice menționate și schemele de montaj prevăzute în ambalajul radiatoarelor,
- respectarea recomandărilor Garantului cuprinse în „Instrucțiunile de utilizare a radiatoarelor Purmo”.

5. Presiunea maximă de lucru în instalația de încălzire centrală prevăzută cu radiatoare Purmo nu poate depăși 10 bari (6 bari pentru gama de radiatoare Vertical, Kos, Faro, Tinos, Paros, Banga) și temperatura maximă de 110 °C.

În clădirile înalte și foarte înalte trebuie folosită distribuția instalației pe zone. Verificarea etanșeității instalației trebuie efectuată la presiunea de probă egală cu presiunea de lucru în instalația respectivă plus 2 bari, totuși la o presiune nu mai mică de 4 bari.

Presiunea maximă de probă la verificarea etanșeității instalației este de 12 bari (8 bari pentru gama de radiatoare Vertical, Kos, Faro, Tinos, Paros).

6. Garanția nu se va acorda pentru radiatoarele:

- montate în instalații de încălzire centrală care vor fi racordate la rețeaua de termoficare centralizată cu temperatură înaltă, care nu sunt separate de rețeaua generală printr-un schimbător de căldură și care nu sunt umplute cu apă pentru o perioadă mai îndelungată de timp în decursul unui an
- care au fost expuse la fenomenul de îngheț al apei din ele
- montate în sălile bazinelor de înot, în spălătorii auto, spălătorii, abatoare, toalete publice, băi și alte încăperi unde este prezentă acțiunea dăunătoare corozivă a substanțelor din aer sau are loc umezirea permanentă sau periodică a suprafeței radiatorului, dacă modelele nu sunt special destinate funcționării în aceste categorii de încăperi (radiatoare de baie, cu tratare anticorozivă suplimentară pentru medii cu umiditate sporită) – nu se referă la radiatoarele galvanizate, cu protecție suplimentară anti-corozivă și garanție de 6 ani, dar nu mai mult de 7 ani de la data de producție,
- montate în instalația de încălzire centrală care posedă racord permanent la instalația de alimentare cu apă fără folosirea în zona de racordare a unei armături anti-contaminare,
- montate în instalații de încălzire centrală din care apa va fi evacuată mai des și pe o perioadă mai îndelungată decât prevăd cerințele de exploatare necesare,
- montate în instalații cu abur,
- montate în instalația de încălzire centrală în care se depășesc valorile admise ale celor mai importanți indicatori de calitate a apei, cum ar fi :
 - suma ionilor de cloruri și sulfuri nu poate fi mai mare de 150 mg/l (la instalațiile cu țevi de cupru, nu mai mult de 50 mg/l),
 - conținutul de oxigen nu poate fi mai mare de 0,1 mg/l,
 - nivelul pH al apei trebuie să fie între 7,00 – 10,00
 - duritatea generală nu poate depăși 4 mval/l.

7. Garanția nu se acordă deteriorărilor radiatoarelor sau părților sale (suportii de prindere, protecții) rezultate din utilizarea, păstrarea, transportul sau folosirea neconformă cu destinația produsului sau cu recomandările producătorului.

Se referă în special la radiatoarele:

- depozitate în aer liber înainte de instalare,
- deteriorate mecanic,
- poluate în interior cu corpuri solide sau lichide dăunătoare,
- deformat de presiunea de probă prea mare sau de presiunea statică în instalație,
- deformat în urma înghețării apei în instalație,
- deformat mecanic ca urmare a supraîncărcării ca rezultat al așezării pe radiator.

8. Radiatoarele trebuie montate fără a înlătura ambalajul original. Acest ambalaj trebuie să rămână pe radiator, chiar dacă instalația de încălzire centrală este probată, folosită pentru încălzirea clădirii în timpul lucrărilor de finisare sau pentru uscarea ei, perioada în care temperatura agentului termic trebuie să se situeze între 20 °C și maxim 40 °C. Se recomandă ca ambalajul să fie înlăturat de beneficiarul încăperii după terminarea tuturor lucrărilor de finisare. Radiatoarele montate în încăperi neîncălzite pe perioada iernii trebuie protejate împotriva apariției condensului pe suprafața radiatorului.

Înainte de pornirea sistemului, trebuie verificată corectitudinea înșurubării elementelor radiatorului (aerisitor, ventil, robineți și dopuri de blindare) precum și etanșeitarea conectării sistemului. Radiatoarele necesită curățare exterioară periodică. Se recomandă utilizarea doar a țesăturilor moi sau fine care pot fi ușor umezite. Pentru curățarea radiatoarelor nu se recomandă utilizarea agenților agresivi sau (ex. solvenți acizi sau agenți pe bază de cloruri).

Radiatoarele panou nu pot fi utilizate pentru uscarea obiectelor ude sau umede puse direct pe radiator. Nu vor fi acordate recompensări pentru deteriorarea suprafețelor vopsite ca urmare a folosirii și întreținerii necorespunzătoare.

9. Se interzice golirea de apă a întregii instalații sau a unor părți din instalație și lăsarea ei în această stare. Acesta este valabil și pentru instalațiile noi, supuse probelor de etanșeitate. În caz de necesitate de golire a instalației în vederea reparației sau întreținerii, apa se va evacua doar în acea parte a instalației în care este absolut necesar. După efectuarea lucrărilor, instalația golită trebuie imediat umplută cu apă. Cantitatea de apă folosită

pentru umplerea și completarea instalației de încălzire centrală se va ține sub control cu ajutorul contorului de apă.

10. Garanția este valabilă cu condiția ca produsul să nu fi fost reparat sau schimbat de Client sau terț, fără aprobarea Garantului.

11. În caz de apariție a defectelor în perioada de garanție, începe procedura de reclamație prin anunțarea defecțiunii către Vânzător prin completarea formularului special cu descrierea exactă a defecțiunii, a tipului și a numărului de radiatoare. La anunțarea defecțiunii se prezintă factura de cumpărare.

Vânzătorul primește reclamația și o expediază Garantului prin scrisoare recomandată sau email, în decurs de 24 de ore de la primire. În cazul unor date incomplete, formularul va fi returnat pentru completare. Garantul este obligat să răspundă la reclamație în decurs de 15 zile calendaristice de la primirea reclamației complete.

12. În vederea analizării reclamației, Garantul verifică produsul la locul unde este montat radiatorul sau alt spațiu specificat de Garant. Ambalajul original de livrare trebuie păstrat pentru analiză în cazul unor deteriorări mecanice. În caz de recunoaștere a reclamației, Garantul se obligă ca în termen de 15 zile calendaristice să repare gratuit sau să schimbe acele părți ale produsului care au fost considerate ca defecte de producție sau de material sau să înlocuiască radiatorul cu unul nou fără defecțiuni. În anumite situații (ex: când produsul trebuie livrat din afara țării), Garantul are dreptul să extindă perioada standard de admitere a reclamației până la 30 de zile. În caz că defecțiunea nu are influență asupra funcționării radiatorului, garantul poate propune aplicarea unui rabat la preț.

În cazul reclamațiilor privind un produs care nu se mai fabrică, Garantul va oferi un echivalent cu parametri similari sau o garanție de returnare a valorii produsului la data cumpărării. Garantul nu va oferi un produs alternativ la valoarea de la momentul reclamației.

13. Garantul își rezervă dreptul de alegere a modalității de soluționare a reclamației.

14. Perioada de garanție se prelungește cu durata reparației calculată de la data predării produsului către Garant până la data reparării lui, iar în caz de înlocuire cu unul nou, garanția se reia de la început.

- Eventualele deteriorări din timpul transportului trebuie anunțate transportatorului în termen de trei zile considerate din ziua livrării. La preluarea produsului verificați integritatea ambalajului. Odată cu deteriorarea ambalajului se poate deteriora și produsul.
- Dacă constatați că, deși ambalajul nu a suferit deteriorări, produsul prezintă defecte, suspendați imediat despachetarea produsului și înștiințați în termen de 24 ore acel furnizor

de la care ați achiziționat produsul. Dacă constatați deteriorarea după despachetarea totală a produsului, păstrați ambalajul până la soluționarea reclamației.

- Garanția nu se extinde asupra deteriorărilor, defecțiunilor rezultate din transport și depozitare incorectă, efecte mecanice exterioare, montaj incorect (ex. așezarea și manipularea radiatorului pe suprafețe dure înainte de montare, rezultând deteriorarea stratului de vopsea), transformări, utilizare necorespunzătoare și contrară prevederilor de utilizare, cazuri de decolorări sau ruginiri rezultate din contactul radiatorului cu apă reziduală sau de scurgere, sau din cauza mediului ambiant cu prezența substanțelor chimice agresive. Garanția nu este valabilă dacă defecțiunea rezultă unui eveniment cauzator de daune.

15. Garantul își rezervă dreptul să efectueze modificări la produsele sale fără a anunța în prealabil, cu condiția că nu vor fi detalii tehnice esențiale care influențează alegerea radiatorului.

16. Durata medie de utilizare este de 40 de ani dacă se respectă condițiile de utilizare și cele privind calitatea apei și montajul, specificate în ambalaj.

17. Prezentele condiții de garanție privind vânzarea mărfii nu exclud, nu limitează și nu suspendă drepturile cumpărătorului rezultate din lipsa de conformitate a mărfii cu contractul conform Legislației române în vigoare.

18. Condițiile de garanție în această formă sunt în vigoare din data de 01.06.2019.

Anunțarea reclamațiilor și modul de soluționare

Reclamațiile legate de produs vor fi anunțate la locul achiziționării. (Dacă firma furnizoare a încetat activitatea fără succesor legal, reclamațiile vor fi anunțate la firma producătoare. Reclamația va fi însoțită de copia facturii de achiziționare și a certificatului de garanție valabil).

- Furnizorul trebuie să întocmească un proces-verbal despre reclamația consumatorului în care va menționa: numele, adresa consumatorului, denumirea produsului, prețul de cumpărare, data achiziționării, data anunțării defecțiunii, descrierea defecțiunii, pretențiile consumatorului, modul de soluționare a reclamației.

- Dacă modul de soluționare a reclamației diferă de pretențiile consumatorului, se va menționa în procesul-verbal modul de soluționare.

- Consumatorul trebuie să primească o copie a procesului-verbal.

- În vederea soluționării rapide a reclamației, vă rugăm să menționați în procesul-verbal și posibilitățile de contactare ale reclamantului.
- Emitentul procesului-verbal trebuie să transmită în termen de trei zile copia acestuia către firma producătoare/furnizoare. După primirea copiei procesului-verbal, reprezentantul firmei se va deplasa la fața locului - în data stabilită în prealabil - și va întocmi un proces-verbal despre cele constatate. În caz de reclamație legitimă, producătorul va schimba radiatorul în mod gratuit.
- Producătorul va reîntra în posesia radiatorului defect - înlocuit.
- Dacă se constată că defecțiunea nu este defecțiune din fabricație, cheltuielile legate de soluționarea reclamației (ex. cheltuieli de deplasare) vor fi suportate de reclamant.

Condiții de garanție pentru sistemele de încălzire prin pardoseală și sistemele de conducte PURMO

1. Sistemele de încălzire prin pardoseală și sistemele de conducte PURMO sunt introduse pe piață în baza declarațiilor de conformitate cu standardele relevante, în conformitate cu legislația în vigoare în România OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare, OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, OG 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri.
2. PURMO GROUP ROMANIA S.R.L., cu sediul în Juc-Herghelie, nr. 69B, Hala C1, modul 1 (denumită în continuare „Garantul”), acordă o garanție de 10 ani pe teritoriul României (calculată de la data achiziției, dar care nu depășește 11 ani de la data fabricației) pentru componentele sistemelor de încălzire prin pardoseală și ale sistemelor de conducte PURMO, cu excepția componentelor de automatizare Unisenza și Unisenza Plus pentru care perioada de garanție este de 5 ani (dar nu mai mult de 6 ani de la data producției), și a celor electrice și electronice, pentru care perioada de garanție este de 2 ani (dar nu mai mult de 3 ani de la data fabricației). Conductele Purmo PexPenta PE-Xc pentru încălzire prin pardoseală și instalații de încălzire beneficiază de o garanție de 30 de ani.
3. În perioada de garanție, componentele sistemului care prezintă defecte imputabile producătorului cu condiția ca aceste defecte să fie semnalate în termen de maximum o lună de la descoperirea lor vor fi înlocuite cu componente noi, fără defecte sau av va oferi rambursarea prețului de achiziție. În cazul în care în instalație sunt utilizate alte produse decât cele furnizate de PURMO GROUP ROMANIA S.R.L. (de exemplu, conducte, fittinguri, distribuitoare), garanția se va limita doar la produsele Purmo și doar în cazul în care această combinație între diverși producători nu afectează buna funcționare a produselor Purmo. În alte condiții garanția oferită de Garant își va pierde valoarea.
4. Pentru a beneficia de garanție, trebuie îndeplinite următoarele condiții:
 - deținerea dovezii achiziției (factură sau bon fiscal),
 - instalarea sistemelor în conformitate cu reglementările tehnice naționale și cu standardele menționate în acestea,
 - respectarea instrucțiunilor Garantului, astfel cum sunt prezentate în materialele informative.
5. Parametrii de funcționare ai instalațiilor realizate cu componente Purmo trebuie să respecte specificațiile stabilite pentru tipurile respective de conducte Purmo în materialele informative, pe etichete și în marcasele imprimare direct pe conducte. Testul de etanșeitate al instalației trebuie efectuat la o presiune de probă egală cu presiunea de lucru a sistemului plus 2 bari, cu condiția ca presiunea să nu fie mai mică de 6 bari.
6. Garanția nu acoperă deteriorarea produselor sau a accesoriilor acestora rezultată din utilizarea, depozitarea sau transportul necorespunzător, ori din utilizarea produsului în alte scopuri decât cele



prevăzute. Aceasta se aplică în special componentelor care sunt:

- deteriorate mecanic,
- contaminate intern cu particule solide sau lichide nocive,
- deformatate din cauza înghețului instalației.

7. Produsul beneficiază de garanție cu condiția să nu fi fost reparat sau modificat de către cumpărător sau de o terță parte fără acordul Garantului.

8. În cazul apariției unui defect în perioada de garanție, procedura de reclamație se inițiază prin depunerea unei reclamații la Vânzător, folosind formularul de reclamație desemnat și furnizând o descriere detaliată a defectului, precum și toate datele solicitate în formular. Vânzătorul acceptă reclamația și o transmite Garantului prin scrisoare recomandată, fax sau e-mail, în termen de 24 de ore de la primire. În cazul în care se depune un formular cu date incomplete - care împiedică procesarea reclamației – acesta va fi returnat de către Garant pentru completarea informațiilor lipsă. Formularul trebuie însoțit de factura de achiziție sau de bonul fiscal (ori de copii ale acestora) fotocopie. În cazuri specifice, Garantul poate solicita completarea cererii de reclamație cu documentație fotografică care să ilustreze obiectul reclamației. Garantul este obligat să ofere un răspuns scris la reclamație în termen de 14 zile de la primirea formularului de reclamație completat integral.

9. Pentru soluționarea reclamației, Garantul va inspecta produsul în cauză; această inspecție poate avea loc la locul instalării produsului sau într-o altă locație desemnată de Garant. Garantul își rezervă dreptul de a efectua teste de laborator care necesită expedierea componentelor deteriorate către fabrici situate în afara României. Dacă reclamația vizează un defect care implică deteriorări mecanice, ambalajul original în care a fost livrat produsul trebuie păstrat în scopul inspecției. În cazul în care reclamația este acceptată, Garantul se angajează, în termen de 14 zile de la acceptare, să repare sau să înlocuiască – gratuit – componentele considerate defecte din cauza erorilor de fabricație sau a viciilor de material, ori să înlocuiască întregul produs cu unul nou, fără defecte. În cazuri specifice (de exemplu, dacă înlocuirea produsului necesită importul acestuia din străinătate), Garantul își rezervă dreptul de a prelungi termenul de soluționare a reclamației acceptate la 30 de zile. Pentru defecte care nu afectează funcționalitatea produsului, Garantul poate propune și o reducere a prețului. În cazul unei reclamații privind un produs care nu mai este în producție, Garantul va oferi clientului un produs cu specificații corespunzătoare articolului original sau va oferi rambursarea prețului de achiziție. Garantul nu furnizează produse de schimb pe durata procesării reclamației.

10. Garantul își rezervă dreptul de a alege modalitatea de soluționare a reclamației.

11. Dacă o reclamație privind un produs este acceptată cu opțiunea înlocuirii acestuia cu unul nou, lucrările de instalare vor fi efectuate de către un tehnician de service autorizat Purmo sau de către un instalator desemnat de reclamant, care deține calificările corespunzătoare.

Dacă instalarea produsului de schimb este îngreunată – de exemplu, din cauza absenței unor vane care să permită izolarea produsului față de sistem – tehnicianul de service poate refuza demontarea vechiului produs și instalarea celui nou, lăsând totuși produsul nou în posesia clientului. În astfel de cazuri, reclamația va fi considerată soluționată de către Garant.



12. Perioada de garanție se prelungește cu durata reparației, calculată de la data predării produsului către Garant până la data efectuării reparației; în cazul înlocuirii cu un produs nou, perioada de garanție începe să curgă din nou.
13. Garantul își rezervă dreptul de a aduce modificări produselor sale fără o notificare prealabilă, cu condiția ca aceste modificări să nu afecteze detalii tehnice semnificative, relevante pentru alegerea produsului.
14. Prezentele condiții de garanție pentru bunurile vândute nu exclud, nu limitează și nu suspendă drepturile cumpărătorului care decurg din dispozițiile legale privind răspunderea pentru defectele bunurilor vândute.
15. Prezentele condiții de garanție intră în vigoare la data de **17 Septembrie** 2026.

