

C 58	3	25.03.2021
Cod	Revizie	Data Revizie

Condiții Generale de Garanție

Prezentul Certificat definește condițiile de acordare a garanției pentru produsele comercializate de către Expresssoft Technology S.R.L.

Garanția se acordă **cumpărătorului**, vânzătorul nu garantează niciun fel de drepturi altor persoane (terți) chiar dacă aceștia sunt în posesia echipamentelor cu acordul cumpărătorului.

Service-ul pentru produsele în garanție se acordă la **sediu vânzătorului**, din Șos București Ploiești nr 73-81, clădirea 4, etaj 4, Victoria Business Park, sector 1, București numai de către personalul acreditat de Expresssoft Technology S.R.L.

Costul și riscul transportului până la sediul vânzătorului nu sunt incluse în garanție și trebuie suportate de cumpărător.

Este garantat cumpărătorului acestor produse, că în cazul defectării în condiții normale de utilizare, pe durata perioadei de garanție, produsul va fi reparat gratuit și doar în situații de excepție prin înlocuirea lui cu alte produse similare.

Termenul maxim de remediere a unui defect îndreptățit de garanție este de maxim 15 zile lucrătoare de la data recepției echipamentelor, cu excepția situațiilor în care pentru remedierea defectului sunt necesare piese de import, care nu se găsesc în acel moment în stocurile vânzătorului / service-ului autorizat. În cazul în care subsansamblul defect nu mai este în producție acesta va fi înlocuit, în funcție de preferințele cumpărătorului, cu un subsansamblu cu performanțe similare / superioare, diferența de preț fiind suportată de cumpărător.

La solicitarea acordării garanției pentru un produs va fi necesar ca acesta să fie prezentat cu documentația tehnică ce a fost livrată (acolo unde a fost cazul), precum și toate accesoriile, însoțit de certificatul de garanție, factura fiscală în original (sau copie) și o menționare scrisă a defectului constat.

Este obligatorie folosirea numai a elementelor de cablare originale, iar alimentarea se va face obligatoriu de la priza cu împământare.

Pentru o bună funcționalitate a produselor, cumpărătorii/utilizatorii trebuie să țină cont de următoarele informații:

- Tensiunea de alimentare și frecvența rețelei se vor regăsi în specificațiile producătorului;
- Echipamentele vor fi protejate de temperatură, umezeală, vibrații, șocuri mecanice sau termice, praf și agenți corozivi conform specificațiilor indicate de producător.

În cazul solicitării nejustificate de acordare a garanției ne rezervăm dreptul de a cere beneficiarului contravaloarea manoperei de investigare a produsului reclamat ca fiind defect. Costul manoperei va fi calculat de Expresssoft Technology în momentul recepției produselor pentru garanție, conform listei de prețuri valabilă în momentul recepției echipamentului în service. Produsele nu se returnează decât după achitarea acestei taxe.

Dupa aducerea produsului la conformitate, acesta poate fi ridicat direct de la Service-ul Expresssoft Technology sau se poate solicita expedierea acestuia prin curier, costul transportului fiind suportat de catre Cumparator.

Reparatiile în perioada post garanție pot dura între 10 - 90 zile. Cumpărătorul trebuie să își dea acordul în scris, fără echivoc, în termen de 48h de la comunicarea costului de reparație. În situația în care **cumpărătorul** refuză reparația, conform comunicării, costului de reparație, iar produsul nu se mai află în perioada de garanție, **cumpărătorul** va suporta cheltuielile privind testarea și diagnosticarea echipamentului adus în service, precum și costul transportului pentru returnarea prin curier a produsului.

Produsele neridicate de la unitatea de service în termen de 6 luni de la finalizarea operațiunilor vor fi declarate abandonate (conform dispozițiilor Codului Civil).

Perioada de Garanție

Pentru produsele comercializate de Expresssoft Technology perioada de garanție este menționată pe factura de achiziție. Termenul de aducere la conformitate pentru produse este de maxim 15 zile lucrătoare.

Durata medie de utilizare. Condiții de garanție.

Monitoare LCD/TFT, LED, Touchscreen sau plasmă

1. Durata medie de utilizare este cea indicată de Producător pentru fiecare produs achiziționat în parte, timp în care se asigură piese de schimb originale și service post-garanție.
2. Garanția este acordată cu respectarea condiției de livrare în ambalajul original sau ambalaj de monitor corespunzător, astfel încât să se poată face transportul și depozitarea în siguranță.
3. Garanția nu acoperă deteriorarea subsansamblurilor casante (lămpi, ecrane, lentile sau alte componente din sticlă).
4. Datorită limitărilor tehnologice, nu sunt considerate defecte monitoarele TFT și ecranele laptop-urilor care reprezintă 2-5 pixeli defecti.
5. Garanția nu acoperă deteriorarea componentelor (surse de alimentare, interfețe) datorată unor variații de tensiune din rețeaua de alimentare electrică.

Imprimante, printere, multifuncționale, copiatoare

1. Durata medie de utilizare este cea indicată de Producător pentru fiecare produs achiziționat în parte, timp în care se asigură piese de schimb originale și service post-garanție.
2. Garanția se acordă în funcție de durata specificată sau în funcție de contor (număr de pagini printate), oricare ar surveni mai întâi.
3. Echipamentul trebuie folosit în concordanță cu manualul de utilizare.
4. Se vor folosi doar materiale consumabile originale precum și tipuri de hârtie recomandate de producător pentru echipamentul respectiv. **Nerespectarea acestei cerințe duce la anularea garanției.**
5. Garanția nu acoperă deteriorarea componentelor (surse de alimentare, interfețe) datorată unor variații de tensiune din rețeaua de alimentare electrică.
6. Nu sunt cuprinse în garanție consumabilele (toner, ribbon, cilindru, developer, unități imagine, etc), lămpile și rolete de pe traseul hârtiei decât în termenul de 60 de zile de la vânzare și dacă nu se specifică altfel.

Calculatoare desktop, sisteme integrate, notebook-uri, PDA-uri, servere sau dispozitive de stocare

1. Durata medie de utilizare este cea indicată de Producător pentru fiecare produs achiziționat în parte, timp în care se asigură piese de schimb originale și service post-garanție.
2. Acumulatorii produselor portabile (notebook-uri, PDA) au o perioadă de garanție de 6 luni, indiferent de perioada de garanție a sistemului.
3. Opțiunile (baterii, alimentatoare, periferice) pot avea garanție mai mică decât sistemul de bază.
4. Consumabilele (baterii, mouse, tastaturi) nu fac obiectul garanției.
5. Garanția nu include incompatibilitatea produsului garantat cu diferite produse software.
6. În niciunul din cazurile de defectare a produselor hardware, Expresssoft Technology nu este răspunzătoare pentru pierderea datelor, compania asumându-și obligația de reparare a produsului ca atare. **Recomandăm consumatorului să aibă planificat un ciclu de salvare a datelor.**
7. Garanția nu acoperă deteriorarea componentelor (surse de alimentare, interfețe) datorată unor variații de tensiune din rețeaua de alimentare electrică.

Echipamente de comunicație și elemente de rețea

1. Durata medie de utilizare este cea indicată de Producător pentru fiecare produs achiziționat în parte, timp în care se asigură piese de schimb originale și service post-garanție.
2. Expresssoft Technology SRL nu răspunde de păstrarea sau refacerea programelor sau setărilor memorate în echipamentele defecte.
3. Garanția nu acoperă deteriorarea componentelor (surse de alimentare, interfețe) datorată unor variații de tensiune din rețeaua de alimentare electrică.

Software

1. Garanția produselor software acoperă defecte ale suportului material, înregistrare necorespunzătoare sau lipsa licențelor.
2. Garanția nu include incompatibilitatea produsului garantat cu diferite platforme hardware.
3. Garanția nu acoperă accesul la update-uri/upgrade-uri software.

Software/ Baze de date Expresssoft

1. Garanția produselor software/bazele de date Expresssoft acoperă defecte de înregistrare necorespunzătoare.
2. Garanția nu include incompatibilitatea produsului garantat cu diferite platforme hardware.
3. Garanția nu acoperă accesul la update-uri/upgrade-uri software/ Baze de Date.
4. Garanția pentru produse software și Baze de date este acordată în următoarele condiții: (i) Programul / Baza de date este utilizată conform instrucțiunilor efectuate de personalul autorizat al Expresssoft Technology și doar de personalul instruit în acest sens și (ii) Produsul Software / Baza de date și echipamentele hardware pe care rulează este/sunt exploatat/e în condițiile de mediu, instalare și operabilitate respectiv:

Specificații	POS
	Minim Recomandat
CPU	benchmark score: higher than 2500*
RAM	8 GB
HDD/SSD	240 GB
OS	Win 10 or higher(X64)

5. Această garanție nu se aplică dacă Produsul Software/Bazele de date: (i) a fost modificat, cu excepția cazurilor în care modificarea a fost realizată de către Expresssoft sau a reprezentantului său autorizat, (ii) nu a fost instalat, operat, reparat sau întreținut în conformitate cu instrucțiunile furnizate de Expresssoft, (iii) au fost supuse unor ștersuri fizice sau electrice anormale, condiții anormale de mediu, utilizare incorectă, neglijență sau accident.

Expresssoft garantează că serviciile privind software-ul/Bazele de date vor funcționa în concordanță cu specificațiile înscrise în Documentația aferentă, respectiv condițiile contractuale/ pachetul de servicii/ specificațiile funcționale servicii. Singurul remediu pentru orice incident care face obiectul acestor garanții este de a remedia funcționalitățile serviciilor în cauză conform condițiilor contractuale/ pachetului de servicii/ specificațiilor funcționale servicii.

Alte produse - Se aplică condițiile generale de garanție prezente în certificatul de garanție, precizările din documentația însoțitoare a produsului sau prevederile contractului de vânzare.

Atenție! Durata medie de utilizare nu este același lucru cu garanția oferită produselor. Perioada de garanție pentru fiecare produs/echipament în parte este specificată pe factura fiscală emisă de către Expresssoft Technology SRL la momentul vânzării produsului către clientul final, cu excepția produselor software și bazelor de date produse de Expresssoft pentru a căror perioadă de garanție este de 3 luni de la data achiziției, conform prezentelor Condiții generale de garanție .

Nu fac obiectul service-ului în garanție următoarele servicii:

1. Setarea sau configurarea BIOS-ului sau al aplicațiilor software.
2. Reinstalarea sistemului de operare sau a altor aplicații, chiar dacă acestea au fost livrate împreună cu produsul cumpărat.
3. Diagnosticarea și identificarea unui defect, repunerea în funcțiune, curățarea sau înlocuirea **consumabilelor**.
4. Curățarea sistemului sau componentelor de praf. Cumpărătorului îi revine obligația de a-l curăța periodic, cu excepția cazurilor când sistemul este sigilat.
5. Orice alt fel de servicii care nu fac obiectul prezentelor condiții de garanție vor fi prestate contra cost conform ofertei de servicii Expresssoft Technology SRL.
6. Nu se acordă garanție componentelor care s-au defectat datorită funcționării improprie a sistemelor de răcire (coolere), sau datorită acumulării excesive de praf. Coolerele topite sau descentrate nu fac obiectul garanției.
7. Se exclud pretențiile la garanție ale cumpărătorului în cazul în care acesta, cu toate ca a constatat defecțiuni ale produsului și le-a semnalat total sau parțial, exploatează în continuare produsul.
8. Nu fac obiectul garanției plăcile de bază care au soclul de retenție al coolerului rupt. De asemenea se va refuza recepția, în vederea asigurării garanției, a plăcilor de bază care prezintă pini îndoiți sau lipsa capacului de protecție al socketului.

C 58	3	25.03.2021
Cod	Revizie	Data Revizie

9. Nu se acordă garanție plăcilor de bază care prezintă trasee întrerupte, condensatori umflați/scurși, sloturi rupte/crăpate sau contacte îndoite. În condițiile în care plăcile de bază se defectează din cauza folosirii unui cooler necorespunzător (flambeaza) sau din cauza supraîncălzirii datorată acumulării de praf, acestea nu mai fac obiectul garanției.
10. Nu se acordă garanție procesoarelor care au capsula lovită, prezintă urme de arsuri/șocuri sau au pinii îndoite.
11. Defectarea plăcilor video cu TV-OUT survenită ca urmare a unor tensiuni exterioare induse prin cablu nu satisface condițiile de acordare a garanției. Placile video care au procesorul grafic (GPU) ciobit, datorită intervenției asupra sistemului de răcire, nu fac obiectul garanției.
12. Garanția nu se acordă materialelor consumabile (cartușe imprimantă, cap de printare, etc) cumpărate împreună cu produsul. Nu se acordă garanție imprimantelor în care s-au folosit alte consumabile decât cele originale (sau recomandate de producător) sau dacă acestea au fost reîncărcate.
Nu se consideră defect funcționarea necorespunzătoare a echipamentelor datorată configurărilor soft necorespunzătoare (fișiere corupte, virusi, etc.)

Expresssoft nu garantează că

(a) serviciile vor fi furnizate fără erori sau neîntrerupt, sau că Expresssoft va corecta toate erorile serviciilor;

(b) serviciile vor funcționa împreună cu conținutul dumneavoastră sau aplicațiile dumneavoastră, sau cu oricare alt hardware, software, sistem, servicii sau date nefurnizate de Expresssoft;

(c) serviciile vor îndeplini cerințele, specificațiile sau așteptările dumneavoastră. Clientul înțelege că Expresssoft nu controlează transferul de date prin intermediul unor platforme de comunicare, precum, dar fără a se limita la internet și care pot fi subiect al limitărilor, întârzierilor și altor probleme inerente în utilizare, asupra facilității de comunicare.

Expresssoft nu este responsabil pentru orice probleme legate de performanța, funcționarea sau securitatea serviciilor care rezultă din conținutul dumneavoastră, din cererile dumneavoastră și din conținutul terților. Expresssoft nu va realiza nicio reprezentare sau garanție privind fiabilitatea, exactitatea, corectitudinea sau utilitatea conținutului sau a serviciilor terților și întreaga responsabilitate în legătură cu conținutul sau serviciile terților părți, le revine acestora.

Pierderea garanției

Garanția se pierde în cazul îndeplinirii oricăreia din condițiile de mai jos:

1. Echipamentele nu au etichetele și sigiliile intacte.
2. Produsele s-au defectat datorită unor cauze exterioare cum ar fi: catastrofe, cataclisme, accidente, pătrunderi de lichide în interior, variații de tensiune, pierderi sau avarii apărute în urma transportului.
3. Produsele prezintă malfuncționalități datorate manipulării / instalării improprii sau folosirii neconforme cu instrucțiunile de utilizare.
4. Produsele prezintă daune provocate din cauza intervenției persoanelor neautorizate de către vânzător pentru a opera modificări ale configurației existente la livrare sau instalări ale altor componente. Orice modificare de configurație se face în cunoștință de cauză de către cumpărător pe propria răspundere.
5. Produsele prezintă defecte fizice (vizibile) datorate șocurilor mecanice, electrice sau termice, inclusiv plăcile de bază care s-au defectat parțial sau integral datorită surselor defecte sau care nu corespund normelor și specificațiilor necesare funcționării plăcii de bază.
6. Produsele care sunt forțate prin overlocking sau acele subsansamble care, fiind destinate uzului casnic, sunt folosite pentru activități profesionale.
7. Unitățile optice (CD-ROM, DVD-ROM, CD-RW, DVD-RW) care s-au defectat ca urmare a spargerii unui CD/DVD în timpul funcționării nu fac obiectul garanției.
8. Imprimantele și copiatoarele în care s-au utilizat alte consumabile decât cele originale sau consumabile ce prezintă urme de reîncărcare.
9. Produsele prezintă defecte cauzate de vărsarea de lichide peste și în interiorul echipamentelor (cu excepția celor menționate a fi waterproof).
10. Produse defectate ca urmare a nerespectării parametrilor de alimentare specificați în instrucțiunile de utilizare (ex: tensiune alimentare, împământare, temperatură, mediu ambiant).
11. Produse defectate ca urmare a conectării cu echipamente nestandard sau ale căror interfețe de conectare nu sunt compatibile cu cele ale echipamentului vândut.
12. Nu se consideră defecțiune și nu fac obiectul garanției HardDisk-urile și SSD-urile la care sunt raportate sectoare defecte (bad-uri) de maxim 0,1% din capacitatea lor, decât dacă cel puțin un sector defect se află în zona de boot a acestuia.

Numărul de serie al produsului (S/N - "serial number", IMEI, etc), componentele sau accesoriile au fost modificate, anulate sau eliminate;

***CertIFICATELE DE GARANȚIE POT FI EMISE DIRECT DE PRODUCĂTOR ÎN CAZUL ÎN CARE ACESTA ARE O REȚEA DE SERVICE NAȚIONALĂ.** În cazul certificatelor de garanție emise de producători, produsul reclamat defect în perioada de garanție trebuie prezentat direct la cel mai apropiat centru de service autorizat menționat în certificat. Acest centru autorizat de producător va prelua întreaga responsabilitate a rezolvării garanției. Condițiile de acordare a garanțiilor în acest caz pot varia în funcție de producător și sunt stabilite în politicile comerciale ale fiecărui producător, la nivel național.