

CERTIFICAT ȘI CONDIȚII DE GARANȚIE

Garanție legală de conformitate și, după caz, garanție comercială

IMPORTANT: Garanția legală de conformitate este acordată consumatorului prin efectul legii. Prezentul certificat nu limitează și nu înlocuiește drepturile consumatorului prevăzute de legislația imperativă aplicabilă.

DATELE PRODUSULUI ȘI ALE ACHIZIȚIEI

Denumire produs		Cod / SKU	
Marcă / Producător		Serie / Lot	
Factura / Bon		Nr. comandă	
Data achiziției		Data livrării	
Cumpărător		Garanție comercială	

1. Domeniul de aplicare

Prezentul certificat se aplică bunurilor vândute de MAMBRICOLAJ S.A. persoanelor fizice care au calitatea de consumator, în sensul legislației privind protecția consumatorilor. Pentru achizițiile realizate de persoane juridice, PFA sau alte persoane care acționează în scop profesional, se aplică regimul contractual și normele de drept comun, precum și eventualele garanții comerciale ale producătorului.

2. Garanția legală de conformitate

Pentru bunurile noi, MAMBRICOLAJ S.A., în calitate de vânzător, răspunde față de consumator pentru orice neconformitate existentă la momentul livrării și constatată în termen de 2 ani de la data livrării, în condițiile OUG nr. 140/2021.

Pentru bunurile de ocazie, dacă MAM Bricolaj comercializează astfel de bunuri, perioada poate fi convenită contractual, fără a fi mai mică de un an, în limitele permise de lege.

Dacă neconformitatea este remediată prin reparație, termenul legal se prelungește cu perioada de nefuncționare. Dacă bunul este înlocuit, termenul legal pentru bunul de înlocuire începe să curgă de la data înlocuirii.

3. Cerințe de conformitate

Un bun este conform atunci când îndeplinește cerințele subiective și obiective prevăzute de lege și de contract, inclusiv, după caz:

- corespunde descrierii, tipului, cantității și calității convenite;
- are funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și celelalte caracteristici prevăzute în contract;
- este adecvat scopurilor pentru care bunurile de același tip sunt utilizate în mod normal și, dacă a fost acceptat de vânzător, scopului special comunicat de consumator;
- prezintă calitatea, durabilitatea, siguranța și performanțele la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, ținând cont de natura bunului și de declarațiile publice relevante;
- este livrat cu accesoriile, ambalajul și instrucțiunile prevăzute de contract sau pe care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil să le primească.

4. Sarcina probei

Orice neconformitate constatată în termen de un an de la data livrării se prezumă că a existat deja la momentul livrării, până la proba contrarie, cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității. După această perioadă se aplică regulile generale de probă și celelalte dispoziții legale incidente.

5. Măsuri corective

În caz de neconformitate, consumatorul beneficiază de măsurile corective prevăzute de OUG nr. 140/2021. Pentru aducerea bunului în conformitate, consumatorul poate opta între reparație și înlocuire, sub rezerva condițiilor și limitelor prevăzute de lege privind imposibilitatea sau costurile disproporționate.

Dacă neconformitatea este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice, consumatorul beneficiază de înlocuirea bunului, în condițiile art. 11 alin. (7) din OUG nr. 140/2021, astfel cum a fost aprobată și modificată.

Reducerea proporțională a prețului sau încetarea contractului pot fi solicitate în cazurile prevăzute de lege, inclusiv atunci când aducerea în conformitate nu este realizată, neconformitatea reapare, este suficient de gravă sau vânzătorul declară ori rezultă că nu va remedia într-un termen rezonabil și fără inconveniente semnificative.

Consumatorul nu are dreptul la încetarea contractului dacă neconformitatea este minoră; sarcina probei privind caracterul minor revine vânzătorului.

6. Repararea sau înlocuirea

Repararea sau înlocuirea se realizează fără costuri pentru consumator, într-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de consumator cu privire la neconformitate și care se stabilește de comun acord, în scris, ținând cont de natura și complexitatea bunului, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar remedierii.

Consumatorul pune bunul la dispoziția vânzătorului. Bunurile înlocuite sunt preluate pe cheltuiala vânzătorului. Când repararea sau înlocuirea impune demontarea unui bun instalat în mod compatibil cu natura și destinația sa, obligația de remediere include, în condițiile legii, demontarea și instalarea bunului reparat/de înlocuire sau suportarea costurilor aferente.

7. Procedura de solicitare a garanției

Consumatorul poate transmite solicitarea de garanție către MAM Bricolaj prin magazin, prin e-mail la comenzi@mam-bricolaj.ro sau prin celelalte canale oficiale de contact publicate pe www.mam-bricolaj.ro.

Pentru identificarea și soluționarea eficientă a cazului, solicitarea ar trebui să includă, pe cât posibil:

- numele cumpărătorului și date de contact;
- numărul comenzii, facturii sau bonului fiscal ori o altă dovadă a achiziției;
- denumirea și codul produsului;
- descrierea concretă a problemei și data constatării;
- fotografii/video relevante, când natura problemei permite;
- seria/lotul produsului, dacă există.

MAM Bricolaj poate solicita punerea produsului la dispoziție pentru constatare tehnică atunci când examinarea este necesară pentru stabilirea cauzei neconformității. Solicitarea de informații sau constatarea nu poate fi folosită pentru restrângerea drepturilor legale ale consumatorului.

8. Ambalaj și documente

Lipsa ambalajului original nu determină, prin ea însăși, pierderea garanției legale de conformitate. Produsul trebuie ambalat adecvat pentru transport atunci când este expediat. Dovada achiziției poate fi realizată prin documente fiscale sau alte mijloace rezonabile care permit identificarea tranzacției.

9. Situații care pot exclude răspunderea vânzătorului

Garanția legală nu acoperă deteriorări care nu constituie o neconformitate imputabilă vânzătorului. În funcție de natura produsului și de rezultatul constatării, pot fi relevante, fără aplicare automată:

- utilizarea contrar destinației normale sau instrucțiunilor comunicate;
- montajul necorespunzător efectuat de consumator sau de un terț, dacă nu este cauzat de instrucțiuni deficitare furnizate împreună cu bunul;
- deteriorări mecanice, loviri, tăieri, zgârieturi, deformări, spargeri sau intervenții ulterioare livrării;
- reparații ori modificări neautorizate care au produs defectul;
- folosirea unor substanțe sau proceduri de curățare incompatibile, atunci când instrucțiunile de întreținere au fost comunicate;
- expunerea la condiții pentru care bunul nu a fost proiectat;
- uzura normală, proporțională cu natura, durata și intensitatea utilizării;
- forța majoră, accidente, incendii, inundații sau alte cauze externe bunului.

Orice refuz al unei solicitări de garanție se fundamentează pe circumstanțele concrete ale cazului și, când este necesar, pe rezultatul unei constatări tehnice. Nu se aplică excluderi generale care ar înlătura drepturile imperative ale consumatorului.

10. Produse cu finisaje, tratamente anticorozive sau protecții de suprafață

Pentru bunurile cu vopsire, galvanizare, anodizare, eloxare, protecție anticorozivă, tratamente antirugină sau alte finisaje, o reclamație se evaluează în raport cu caracteristicile declarate la vânzare, destinația normală, mediul de utilizare, instrucțiunile de întreținere, natura și localizarea degradării și eventualele deteriorări ale stratului protector. Existența unui tratament anticoroziv nu exclude o reclamație privind coroziunea și nici nu echivalează, în lipsa unei declarații exprese, cu o promisiune de imunitate absolută la coroziune în orice condiții.

11. Garanția comercială

Dacă MAM Bricolaj, producătorul, importatorul sau un alt garant acordă o garanție comercială, aceasta produce efecte potrivit declarației de garanție și publicității asociate. Garanția comercială este suplimentară garanției legale și nu poate reduce drepturile conferite consumatorului de lege.

Certificatul de garanție comercială se furnizează pe un suport durabil, cel târziu la momentul livrării bunurilor, într-un limbaj simplu și inteligibil și conține elementele cerute de lege, inclusiv declarația că consumatorul beneficiază de măsuri corective legale fără costuri și că acestea nu sunt afectate de garanția comercială.

12. Achiziții online și achiziții din magazin fizic

Garanția legală de conformitate se aplică, în principiu, în aceleași condiții bunurilor cumpărate online și bunurilor cumpărate din magazinul fizic.

Pentru contractele la distanță, dreptul de retragere prevăzut de OUG nr. 34/2014 este distinct de garanția legală. În situațiile obișnuite prevăzute de lege, consumatorul are un termen de 14 zile pentru exercitarea dreptului de retragere, sub rezerva excepțiilor legale. Expirarea dreptului de retragere nu afectează garanția legală de conformitate.

Pentru bunurile conforme cumpărate din magazinul fizic nu există un drept legal general de retur pentru simpla răzgândire, fără a aduce atingere eventualelor politici comerciale voluntare ale MAM Bricolaj.

13. Reclamații și soluționare

MAM Bricolaj urmărește soluționarea amiabilă și documentată a reclamațiilor. Consumatorul își păstrează dreptul de a se adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, mecanismelor de soluționare alternativă a litigiilor și instanțelor competente, în condițiile legii.

14. Protecția datelor

Datele personale transmise în cadrul unei solicitări de garanție sunt prelucrate pentru gestionarea reclamației, îndeplinirea obligațiilor contractuale și legale și apărarea drepturilor și intereselor legitime, conform informațiilor de confidențialitate publicate de MAM Bricolaj și legislației aplicabile privind protecția datelor.

15. Legislația aplicabilă

Prezentul document se interpretează în conformitate cu legislația română în vigoare, în special: OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, aprobată cu modificări prin Legea nr. 205/2023 și cu modificările ulterioare; OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii; OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor; Codul civil și celelalte acte normative aplicabile.

În cazul modificării legislației imperative, dispozițiile legale în vigoare prevalează asupra oricărei formulări incompatibile din prezentul certificat.

16. Declarație finală

GARANȚIA COMERCIALĂ, DACĂ ESTE OFERITĂ, NU AFECTEAZĂ GARANȚIA LEGALĂ DE CONFORMITATE ȘI NICI CELELALTE DREPTURI ALE CONSUMATORULUI PREVĂZUTE DE LEGE.

Data emiterii:

Reprezentant MAM Bricolaj:

Semnătură:

Observații:

Notă de utilizare internă: document redactat pe baza cadrului legal verificat la 13.08.2026. Pentru produse sau categorii reglementate special ori pentru garanții comerciale distincte ale producătorilor, se atașează condițiile specifice aplicabile.