

Instrucțiuni de întreținere și de garanție pentru articole de îmbrăcăminte

Vă rugăm să păstrați și să prezentați avizul de însoțire sau factura fiscală și formularul de retur, primite la cumpărare, pentru a putea face dovada datei și cumpărării produsului respectiv în cazul oricărei eventuale reclamații privind lipsa de conformitate a produsului.

1. INSTRUCȚIUNI DE ÎNTREȚINERE ȘI UTILIZARE PENTRU ARTICOLE DE ÎMBRĂCĂMINTE (TEXTILE)

Recomandări și interdicții:

IMPORTANT! Compoziția și pictogramele cu instrucțiunile de curățare și întreținere ale produsului dumneavoastră se găsesc inclusiv pe eticheta interioară a acestuia. Acestea sunt specifice produsului dumneavoastră și este obligatorie consultarea și respectarea lor.

Verificați în cadrul tabelului din prezentul certificat de garanție semnificația pictogramelor de pe eticheta interioară a produsului dumneavoastră!

Pentru buna păstrare în timp a produselor, respectați recomandările de întreținere specificate pe etichetele acestora.

Ori de câte ori se impune, îmbrăcămintea se spală sau se curăță conform indicațiilor de pe eticheta acesteia.

În vederea curățării și/sau spălării produsului se vor utiliza numai detergenți care respectă normele de calitate impuse de legislația UE privind siguranța utilizării acestor produse. Nu folosiți pentru spălarea sau curățarea articolelor produse de curățat industriale, acestea putând deteriora ireversibil calitatea materialului.

Se interzice spălarea articolelor de îmbrăcăminte la temperaturi mai mari decât cele specificate pe eticheta interioară a acestora.

Vă recomandăm citirea cu atenție a instrucțiunilor de utilizare a produselor de curățenie sau întreținere folosite pe articolele de îmbrăcăminte.

Textilele colorate se vor spăla separat de cele albe, în ambele cazuri cu partea exterioară către interior. Dozați cantitatea de detergent conform indicațiilor de pe cutie/ambalaj.

Nu folosiți pentru uscare surse directe de căldură (de ex. radiatoare, aragazuri, uscatoare de păr), ci lăsați produsele să se usuce la temperatura camerei.

Depozitați îmbrăcămintea în spații uscate, ferite de umezeală și de lumina soarelui și evitați contactul cu produse chimice (alcool, acetonă, benzină, lipici, vopsea etc.)

Feriți produsele de obiecte care pot provoca zgârieturi, arsuri, perforări, abraziune sau orice acțiune fizică sau chimică de natură să le deterioreze.

În cazul în care apelați la servicii specializate de curățătorie și/sau spălătorie pentru întreținerea produsului, Deichmann nu răspunde în niciun fel de defectele care pot apărea în urma procesului de curățare și/sau spălare.

2. GARANȚIA DE CONFORMITATE PENTRU PRODUSE

A. Garanția de conformitate - răspunderea Deichmann poate fi angajată, în termen de 2 ani de la data livrării produsului, conform dispozițiilor O.U.G. nr. 140/2021, pentru neconformitatea produselor comercializate existentă la momentul cumpărării / livrării și sesizată în termen de 2 ani de la achiziționarea / livrarea produsului, precum și a prevederilor O.G. 21/1992.

B. Durata medie de utilizare a produselor este de 12 luni calendaristice.

C. Acordarea garanției de conformitate se realizează pentru neconformitatea produselor comercializate existente la momentul cumpărării/ livrării conform prevederilor legale. Nu se consideră că există o neconformitate deteriorarea și/sau situațiile apărute ca urmare a nerespectării de către consumator a instrucțiunilor de întreținere și utilizare, a observațiilor sau a interdicțiilor menționate în prezentul talon.

Consumatorul nu este îndreptățit să solicite restituirea contravalorii produsului, respectiv rezoluțiunea contractului, dacă defectul/ neconformitatea produsului este minor/ă.

3. GARANȚIA COMERCIALĂ PENTRU PRODUSE

A. Suplimentar, față de garanția de conformitate, Deichmann S.R.L. ("Deichmann") oferă clienților săi pentru articolele comercializate o garanție comercială, pentru deficiențe neimputabile consumatorului, de 90 zile de la data intrării în posesia produsului.

B. Garanția comercială oferită nu afectează drepturile conferite consumatorilor de legislația în vigoare (Ordonanța de Guvern nr. 21 din 1992, privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare; Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri).

C. Pentru acordarea garanției comerciale este necesară respectarea de către consumator a instrucțiunilor de întreținere și utilizare, a recomandărilor sau a interdicțiilor menționate în prezentul talon de instrucțiuni.

D. Deichmann oferă fără costuri ca modalități de asigurare a garanției următoarele măsuri corective, în caz de neconformitate a produsului, alternativ:

- restituirea contravalorii produsului reclamat (cu păstrarea produsului de către vânzător) ca urmare a rezoluției vânzării – cumpărării sau
- înlocuirea produsului reclamat.

De asemenea, în cazul și după realizarea măsurii de înlocuire a produsului, termenul de garanție comercială se prelungește cu încă 90 de zile de la data remiterii produsului către client.

4. SITUAȚII CARE NU FAC OBIECTUL SAU CARE DUC LA PIERDEREA GARANȚIEI COMERCIALE ȘI/SAU A GARANȚIEI DE CONFORMITATE.

Nu constituie lipsă de conformitate și/sau nu sunt acoperite de garanția comercială și nici de cea de conformitate, următoarele situații:

a. Inconveniențele (de exemplu: disconfort, senzație de strângere) cauzate consumatorului/utilizatorului de mărimea nepotrivită a produsului de îmbrăcăminte sau a unei bucăți din produsul de îmbrăcăminte. Produsul de îmbrăcăminte trebuie achiziționat numai în conformitate cu numărul potrivit de mărime al respectivului consumator/utilizator și ținând cont de conformația acestuia. Intervențiile (inclusiv reparații sau încercări de reparații) neautorizate asupra produsului, sau nerespectarea instrucțiunilor de întreținere, curățare și/sau spălare și utilizare cuprinse în prezentul talon, sau utilizarea produsului în alte condiții decât cele pentru care a fost conceput produsul, conduc la pierderea garanției comerciale și a celei legale.

b. Modificarea mărimii numerice/alfanumerice a îmbrăcămintei purtate, survenită ulterior momentului achiziționării produsului (de exemplu: creșterea mărimii numerice/alfanumerice a îmbrăcămintei la copii/adolescenți).

c. Defectele care apar de pe urma întrebuințării necorespunzătoare a produsului cu încălcarea instrucțiunilor de întreținere, spălare și/sau curățare și utilizare, a observațiilor, a interdicțiilor menționate în prezentul talon sau care apar ca urmare a uzurii fizice, inclusiv deteriorarea produsului, chiar dacă acestea au apărut în termen de 12 luni de la data livrării produsului.

d. Apariția unor pete pe orice tip de îmbrăcăminte, cauzate de exemplu de umezeală, transpirație, apă, zăpadă, solvenți, combustibili, produse antiperspirante etc. nu reprezintă o deficiență sau o lipsă de conformitate.

e. Accesoriiile (ștrasuri, cristale, capse, ținte etc.) cu care este prevăzută îmbrăcăminte sunt sensibile la impact și în timp se pot detașa sau deteriora. Deteriorarea sau detașarea accesoriilor în caz de impact nu reprezintă o lipsă de conformitate.

f. Uzura normală a produsului ca urmare a folosirii acestuia, ținând cont de durata de viață.

g. Incendierea, deteriorarea, furtul, decolorarea produsului sau a unor părți componente ca urmare a expunerii la soare sau la alte surse puternice de căldură sau a contactului cu apa, vopsirea produsului de către consumator, ruperea sau zgârierea produsului ca urmare a lovirii sale, curățarea cu substanțe neadecvate, depozitarea și utilizarea produsului în condiții improprii, altele decât cele pentru care a fost testat și proiectat.

h. Articolele achiziționate în magazinele Deichmann, atât fizice cât și online, din afara teritoriului României nu fac obiectul garanției asigurate de către Deichmann SRL și nu pot fi înlocuite sau returnate de/către Deichmann SRL.

5. SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

a. Orice eventuală reclamație va putea fi formulată numai pe baza bonului fiscal sau a unui alt document probatoriu aferent achiziționării sau a formularului de retur și (împreună cu) a avizului de însoțire sau a facturii fiscale.

b. Reclamațiile vor fi adresate oricărui magazin fizic Deichmann de pe teritoriul României (în cazul achiziționării produselor în magazinele fizice Deichmann), respectiv oricărui magazin fizicului online Deichmann de pe teritoriul României (pentru produsele achiziționate în magazinul online).

c. Termenul de soluționare a reclamațiilor este de cel mult 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a predat produsul vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta și a indicat lipsa de conformitate reclamată.

6. PREVEDERI SPECIALE

6.1. Deichmann oferă clienților săi un termen de retur NELIMITAT. Pentru a beneficia de acest serviciu, returnarea produsului se poate face numai în stare nouă, în forma inițială, cu toate etichetele atașate și cu condiția ca acesta să nu fi fost folosit. La returnarea produsului este obligatorie prezentarea bonului fiscal sau a unui alt document probatoriu aferent achiziționării sau a formularului de retur și (împreună cu) a avizului de însoțire sau a facturii fiscale în orice magazin Deichmann de pe teritoriul României.

6.2. Dacă consumatorul nu este de acord cu condițiile din talonul de garanție și/sau instrucțiunile de întreținere și utilizare, precum și în cazul exercitării dreptului de retragere poate returna produsul către vânzător în 14 zile de la achiziționare. În acest caz, returnarea produsului se poate face numai în stare nouă, în forma inițială, cu toate etichetele atașate și cu condiția ca acesta să nu fi fost folosit. La returnarea produsului este obligatorie prezentarea formularului de retur și a avizului de însoțire sau a facturii fiscale în orice magazin Deichmann de pe teritoriul României.

6.3. În cazul unei reclamații întemeiate sau a returului unui produs nefolosit fără bon fiscal/factură fiscală/aviz de însoțire a mărfii, termenul de soluționare va fi de cel mult 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a predat produsul vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta și a solicitat returul.