

VÂNZĂTOR

Filiala ICMD _____
Nume _____
Adresă _____
Tel: _____

LȘ**FIȘA DE RECLAMAȚIE ANVELOPE**Data **Informații anvelopa:**

Marca, tip, dimensiune, DOT, serie unica (LKW)

Utilizator final:

Nume și prenume	<input type="text"/>	Adresa/localitate	<input type="text"/>
Nr. înmatriculare	<input type="text"/>	Telefon	<input type="text"/>
Marca / tip	<input type="text"/>	An fabricație	<input type="text"/>
VIN COD	<input type="text"/>	Cilindree	<input type="text"/> cm ³ tip motor
Data montării	<input type="text"/>	Data demontării	<input type="text"/>
Parcurs la montare, km	<input type="text"/>	Parcurs la demontare, km	<input type="text"/>

Descriere defect reclamat:**Domeniul de utilizare:**

taxi uz urban autostrăzi/naționale distanțe lungi drum mixt distanțe medii drum mixt distanțe medii drum amenajat drum neamenajat drum forestier șantier/balastiera/cariera agricol altele

Tipul vehiculului:

Turism Combi Van Taxi 4x4 Camioneta Ambulanta Rulota Autobuz Trailer Camion
Cap tractor Remorca/semiremorca Tractor Utilaj Betoniere/autospeciale Moto

Poziția anvelopei pe vehicul:

Axa față Axa spate Axa viratoare Axa tracțiune Axa fixa Axa liftantă Axa dubla

CONDIȚII DE GARANȚIE

Prin acest certificat se garantează lipsa defectăunilor de material sau de fabricație a anvelopelor vândute, conform standardelor internaționale UNECE 30, UNECE 54, DOT49 CFR 574 și ETRTO, cu respectarea parametrilor imprimați pe anvelope și a prevederilor prezentului certificat de garanție.

1. Noțiuni

1.1. Garanția legală privește protecția juridică a consumatorului față de defectele bunurilor achiziționate fiind obligatorie prin lege și nu depinde de contract.

1.2. Garanția comercială reprezintă manifestarea voinței vânzătorului, garantul, care se auto responsabilizează pentru anumite defecte. În prezentul document, prin garanție comercială se înțelege și garanția acordată cumpărătorilor persoana juridică.

2. Garanția oferită consumatorilor

2.1. Prezentul certificat de garanție reflectă drepturile consumatorului acordate privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora și privind protecția consumatorului. Drepturile consumatorului conform Legea nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 126-131, art. 507) vizează garanția legală acordată în caz de neconformitate a produsului cu contractul.

2.2. Vânzătorul este obligat să îi livreze consumatorului bunuri care să fie în conformitate cu contractul, respectiv care:

- a) corespund descrierii date de vânzător și posedă calitățile bunurilor pe care vânzătorul le-a prezentat consumatorului ca mostră sau ca model;
- b) sunt corespunzătoare scopului special pentru care consumatorul le solicită și pe care el l-a adus la cunoștința vânzătorului la încheierea contractului și pe care vânzătorul l-a acceptat;
- c) sunt corespunzătoare scopurilor pentru care bunurile de același tip se utilizează în mod normal;
- d) prezintă calitatea și performanța care sunt normale pentru bunurile de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, dată fiind natura bunurilor și ținându-se seama de orice declarații publice privind caracteristicile specifice ale bunurilor făcute de vânzător, producător sau reprezentantul acestuia, în special în reclame sau prin etichetare.

2.3. Nu se consideră a fi o neconformitate în sensul prezentului articol în cazul în care, la încheierea contractului, consumatorul cunoștea sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască neconformitatea sau în cazul în care neconformitatea își are originea în materialele furnizate de consumator.

2.4. În baza garanției legale și în cazul existenței unei lipse de conformitate, vânzătorul se obligă să îi pună consumatorului la dispoziție următoarele modalități de realizare a garanției:

- a) aducerea la conformitate a produselor, fără plată: consumatorul are dreptul de a alege între reparare sau înlocuire, excepție de la dreptul de alegere făcând situația în care solicitarea consumatorului este imposibilă sau disproporționată;

- b) în cazul în care consumatorul nu este eligibil pentru acordarea reparației sau înlocuirii, sau dacă vânzătorul nu a luat o măsură de reparare sau înlocuire într-o perioadă rezonabilă de timp, sau dacă vânzătorul nu a executat repararea sau înlocuirea fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, acesta poate cere o reducere corespunzătoare a costului sau rezoluțiunea contractului.
- c) în cazul în care lipsa conformității este minoră, cumpărătorul nu poate obține rezoluțiunea contractului.

2.5. Cumpărătorul trebuie să informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate în termen de două luni de la data la care a constatat-o.

2.6. Lipsa de conformitate apărută în termen de 6 luni de la livrare se prezumă că a existat la momentul livrării cu excepția cazurilor în care prezumția este incompatibilă cu natura produselor sau a lipsei de conformitate.

2.7. Toate anvelopele comercializate beneficiază de garanție în cazul apariției defectului/defectelor în condițiile unei exploatări/utilizări normale a acestora. Durata medie de utilizare a anvelopelor este până la atingerea unei uzuri a benzii de rulare de 1,6 mm la anvelopele de autoturisme și 2 mm pentru anvelopele de camioane.

2.8. În cazul lipsei de conformitate, în baza garanției consumatorul va beneficia de înlocuirea produsului, întrucât natura industriei nu poate asigura aducerea în conformitate prin reparare a anvelopei. Pentru anvelope, înlocuirea se realizează gratuit, atunci când uzura este mai mică sau egală cu 10% din banda de rulare. Dacă uzura depășește 10% din banda de rulare, conform acordului stabilit între părți, beneficiarul poate opta să plătească contravaloarea uzurii, stabilită în urma efectuării unei expertize de un specialist în domeniu agreat de părți.

2.9. În cazul în care se constată lipsa de conformitate, și înlocuirea bunului nu este posibilă, nu este posibilă într-un termen rezonabil, sau nu este posibilă fără a crea un inconvenient consumatorului, atunci consumatorul va beneficia de returnarea sau reducerea prețului. Atunci când uzura este mai mică sau egală cu 10% din banda de rulare, consumatorul anvelopelor este returnată integral. Dacă uzura depășește 10% din banda de rulare, conform acordului stabilit între părți, beneficiarul va primi contravaloarea gradului de neutilizare a anvelopelor, stabilit în urma efectuării unei expertize de un specialist în domeniu, agreat de părți.

2.10. Garanția acoperă cel mult valoarea integrală a anvelopelor reclamate.

2.11. Garanția este valabilă numai pe teritoriul Republicii Moldova.

3. Condiții normale de utilizare a anvelopelor

3.1. Aplicarea garanțiilor menționate în Art. 2 este condiționată de o uzură normală și uniformă a benzii de rulare, obținută în situații de exploatare corespunzătoare, până la atingerea indicatorilor de uzură prezenți în canalele de profil. Anvelopele sunt garantate pentru exploatări/utilizări în conformitate cu destinația lor, care presupun îndeplinirea următoarelor condiții:

- a) Anvelopele se vor depozita conform informațiilor oferite de producător;
- b) Anvelopele nu se vor monta pe jante deteriorate, ruginite, de tip sau dimensiune necorespunzătoare;
c. Nu se vor folosi camere la anvelopele marcate TUBLESS.
- c) Pentru anvelopele marcate TUBE TIRE nu se vor folosi camere de mărimi necorespunzătoare sau cu urme vizibile de îmbătrânire a acestora.

- d) Se vor respecta parametrii anvelopei referitori la sarcina maximă pe roți corelată cu presiunea maximă și cu viteza maximă admisă.
- e) Nu se vor folosi anvelope nepotrivite tipului de autovehicul.
- f) Anvelopele se vor monta și demonta corespunzător, într-un service autorizat.
- g) Se vor respecta parametrii de utilizare, respectiv se va evita suprasarcina, suprapresiunea sau subpresiunea anvelopelor.
- h) Anvelopele nu se vor deteriora mecanic sau chimic.
- i) Se va respecta distanța corectă între roțile duble ale autovehiculului, acolo unde aceasta condiție este necesară.
- k. Nu se va rula autovehiculul cu roțile blocate.

4. Cauze care pot afecta conformitatea anvelopelor

4.1. În afara de situațiile de la Art. 3, există și situații care pot afecta conformitatea anvelopelor, și vânzătorul va remedia lipsa de conformitate numai dacă după îndeplinirea expertizei tehnice menționată în Art. 8.2 se constată că lipsa conformității nu a fost cauzată de una sau mai multe din următoarele situații:

- a) în cazul în care anvelopele au fost deteriorate ca rezultat al utilizării într-un alt scop decât cel pentru care a fost destinat;
- b) Montarea anvelopelor într-un service neautorizat;
- c) Alegerea incorectă a dimensiunii și montarea incorectă a anvelopelor: neconformitatea cu caracteristicile prevăzute în cartea de exploatare a autovehiculului; folosirea de jante deformate sau destinate pentru alte dimensiuni de anvelope; profil de banda de rulare necorespunzător domeniului de utilizare; inversarea sensului de direcție sau montarea inversă nerespectând marcajul INSIDE, OUTSIDE (când este indicat); nerespectarea poziției de montaj (la dimensiuni speciale); montarea anvelopelor perechi (dual) de tipodimensiuni diferite sau cu un grad de uzură inegal;
- d) Abateri de la parametrii de utilizare: suprasarcina; suprapresiunea; subpresiunea; rulaj în condiții de aplatizare (deflecție); continuarea rulajului fără presiune interioară, alte situații ce nu sunt conforme cu caracteristicile tehnice ale anvelopei;
- e) Defecțiuni ale autovehiculului: abateri ale unghiurilor ansamblului de direcție (uzura anormală); funcționarea defectuoasă a sistemului de frânare (încălzirea exagerată a jantei și a zonei de talon, deteriorare cord); funcționarea unor amortizoare defecte; îndoirea axelor și funcționarea defectuoasă a diferențialului, improvizații ce nu respectă regulile de siguranță a circulației și de întreținere a autovehiculului.
- f. Echilibrarea necorespunzătoare a ansamblului anvelopa-janta-valva: instabilitate determinată de selectarea unor anvelope necorespunzătoare sau jante înguste; jante cu imperfecțiuni; defecțiuni la nivelul talonului determinate de erori de montaj.

5. Cauze care afectează conformitatea anvelopelor

5.1. Pe durata exploatării, depozitarii și transportului anvelopelor de către consumator, pot interveni o serie de cazuri care conduc la diferite defecte ce nu sunt imputabile procesului de fabricație. INTER CARS PIESE AUTO SRL nu răspunde pentru lipsa conformității survenita din următoarele cauze:

- a) Anvelope care nu au fost comercializate de către vânzător;
- b) în cazul în care numărul DOT (data fabricației) este indescifrabil;
- c) Depozitarea incorectă: deformare prin incidente de îndoire, presare sau lovire, apropiere de surse de căldură; contact cu produse chimice agresive; expunere îndelungată la acțiunea factorilor atmosferici;
- d) Anvelopele care prezintă perforații sau deformări ale carcasei, tăieturi, lovituri, crăpături provocate de corpuri ascuțite sau durei;
- e) Situații provocate de hazard, starea drumurilor și conducerea autovehiculului: impact cu corpuri dure sau gropi și perforarea sau deformarea accidentală a carcasei anvelopei, frecări laterale sau centrale cu efecte de uzură și dezvoltare de căldură, continuarea rulajului cu diferite corpuri tăioase reținute între canalele benzii de rulare sau în vecinătatea flancului (cazul anvelopelor dual);
- f) Pierderea etanșeității: desprinderi între componentele rezultate din cauze de exploatare necorespunzătoare; perforări; defectarea ventilelor; uzuri provocate în talon din montaj cu janta neuniformă sau cu defectiuni;
- g) Denivelări, umflături, vibrații după atingerea unui nivel de uzură mai mare de 10% din înălțimea inițială a profilului;
- h) Utilizarea anvelopelor după depășirea adâncimii minime legale a benzii de rulare 1,6 mm la autoturisme și 2 mm la autocamioane.
- i) Situații accidentale: incendiu; accidente de circulație imputabile conducătorilor auto sau hazardului; defectiuni în funcționarea autovehiculului; contact cu substanțe chimice și petroliere; folosirea anvelopelor în competiții automobilistice neautorizate de producător.
- j) Reparații sau marcări: reparații ce afectează caracteristicile structural-constructive (adăugarea sau aplicarea unor materiale sau soluții în vederea realizării etanșeității), marcări neconvenționale efectuate de către consumatori: stanțări, imprimări sau vopsiri pentru identificare și scopuri diverse.

6. Garanția oferita persoanelor juridice

6.1. Toate anvelopele comercializate beneficiază de garanție în cazul apariției defectului/defectelor în condițiile unei exploatări/utilizări normale a acestora. Durata medie de utilizare a anvelopelor este până la atingerea unei uzuri a benzii de rulare de 1,6 mm la anvelopele de autoturisme și 2 mm pentru anvelopele de camioane.

6.2. în cazul garanției oferite persoanelor juridice, cauzele menționate în Art. 4 și 5 reprezintă situații de excludere a garanției.

6.3. În cazul defecțiunilor de material sau de fabricație, în baza garanției cumpărătorul va beneficia de înlocuirea produsului. Înlocuirea se realizează gratuit, atunci când uzura este mai mică sau egală cu 10% din banda de rulare. Dacă uzura depășește 10% din banda de rulare, conform acordului stabilit între părți, beneficiarul poate opta să plătească contravaloarea uzurii, stabilită în urma efectuării unei expertize de un specialist în domeniu agreat de părți.

6.4. În cazul defecțiunilor de material sau de fabricație, și înlocuirea bunului nu este posibilă, atunci cumpărătorul va beneficia de returnarea prețului anvelopelor. Atunci când uzura este mai mică sau egală cu 10% din banda de rulare, contravaloarea anvelopelor este returnată integral. Dacă uzura depășește 10% din banda de rulare, conform acordului stabilit între părți, beneficiarul va primi contravaloarea gradului de neutilizare a anvelopelor, stabilit în urma efectuării unei expertize de un specialist în domeniu agreat de părți.

6.5. Garanția acoperă cel mult valoarea integrală a anvelopelor reclamate.

6.6. Garanția este valabilă numai pe teritoriul Republicii Moldova.

7. Termene

7.1. INTER CARS PIESE AUTO SRL asigură cumpărătorului, atât consumator cât și persoana juridică, lipsa de conformitate apărută în **termen de 24 de luni de la data înscrisă pe factura de vânzare.**

7.2. În cazul lipsei conformității / constatării defecțiunilor de material sau de fabricație înlocuirea va fi făcută în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord între vânzător și cumpărător, nu poate depăși 15 zile calendaristice.

8. Rezolvarea reclamațiilor

8.1. În cazul în care cumpărătorul dorește să reclame lipsa de conformitate va urma pașii:

- a) Va completa online formularul de garanție de la adresa www.intercars.md și md.e-cat.intercars.eu sau va solicita telefonic unui agent completarea acestuia în numele sau, fiindu-i solicitate datele de identificare (Nume și Prenume, Telefon, Adresa e-mail, Nr. Comanda sau Nr. Factura, Produs, Cantitatea și defectul reclamat)
- b) Va depune sau trimite anvelopele reclamate la punctul de lucru al vânzătorului însoțite de documentele de mai jos:
 - Copie Factura fiscală cu mențiunea numărului sesizării completate și confirmate prin e-mail sau telefonic;
 - Copie Certificat de garanție;
 - Copie după certificatul de înmatriculare al autovehiculului sau mandatul;
 - Dovada montării anvelopelor într-un service autorizat (deviz de montaj) prin prezentarea documentelor fiscale aferente;

8.2. Reclamația depusă de cumpărător va fi analizată și rezolvată în termen de 14 zile de la data recepției anvelopelor reclamate la sediul vânzătorului. În cazul în care defectele reclamate se încadrează la Art. 5, reclamația nu face obiectul unei lipse de conformitate constatării defecțiunilor de material sau de fabricație și aceasta va fi refuzată. În situația în care defectele reclamate se încadrează la Art. 4, anvelopele vor fi trimise la expertizare. În cazul unor vicii ascunde, termenul de 14 zile curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de un organism tehnic neutru.

8.3. În situația în care reclamația este justificată, vânzătorul va informa cumpărătorul telefonic și/sau email și va înlocui anvelopele conform Art. 2.9 sau va returna contravaloarea anvelopelor conform Art. 2.10. Anvelopele reclamate vor deveni proprietatea vânzătorului, și pot fi returnate producătorului. În cazul în care rezultatul expertizei este favorabil pentru client și anvelopa/anvelopele sunt acceptate la garanție, vom suporta costul de transport.

8.4. În situația în care reclamația nu este justificată, vânzătorul va informa cumpărătorul telefonic și/sau email, iar acesta trebuie să ridice anvelopele reclamate de la sediul vânzătorului. În cazul în care cumpărătorul nu va ridica anvelopele în termen de 30 de zile de la primirea răspunsului, răspunderea contractuală încetează, iar obiectele vor fi eliminate din depozit pentru eliberarea spațiului prin introducerea în circuitul legal al anvelopelor uzate (reciclare sau distrugere).

8.5. Pe perioada în care anvelopele se afla în analiză la expertizare, vânzătorul nu acordă înlocuirea produsului reclamat cu un alt produs. Vânzătorul își declină orice răspundere pentru pierderi sau pagube înregistrate în utilizarea sau funcționalitatea anvelopelor, pierderi ale afacerii, pierderea unor contracte, pierderi de venituri sau pierderi de economii anticipate, pentru costuri și cheltuieli majorate sau pentru orice pierderi sau daune indirecte, pierderi sau daune subsecvente ori pierderi sau daune speciale. Eventualele litigii se vor soluționa pe cale amiabilă prin conciliere directă, iar în caz de neînțelegere, conform prevederilor legale în vigoare.

ATENȚIE!

În conformitate cu prevederile legale în vigoare anvelopele uzate trebuie predate unui colector autorizat, în scopul introducerii în circuitul de valorificare/distrugere ecologică a deșeurilor de cauciuc.