



# CERTIFICAT DE GARANȚIE

Distribuitor exclusiv:  
**DIEGO**

DIEGO Kft. H-2372 Dabas, str. Beton nr. 26., (în continuare: Distribuitor) în calitate de producător și unic distribuitor oferă garanție pentru utilizarea în scop rezidențial (în spații destinate pentru locuinți), pentru sistemele de pardoseli modulare din vinil LVT DIEGO (LVT), DIEGO SPC (SPC) respectiv pentru sistemele de pardoseli DIEGO vinyl floor comercializate de magazinele rețelei DIEGO (în continuare: Vânzător), pe durata de timp specificată în Condițiile de garanție de mai jos (garanție de conformitate și comercială), calculată de la data achiziționării produsului, după cum urmează:

## 1. Garanția DIEGO vinil este valabilă în cazul achiziționării simultane a întregului sistem de pardoseală din vinil DIEGO și montării acestor produse împreună, în același timp, în mod profesionist.

Elementele sistemului de pardoseli din vinil DIEGO, în funcție de tipul de produs și de tipul de încăpere care urmează să fie acoperite, sunt:

		Adeziv <sup>1</sup>				Suport <sup>2</sup>		Materiale de etanșare <sup>3</sup>
		DIEGO Adeziv pe bază de apă	Adeziv Diego LVT/Adeziv Ceresit K188E	Adeziv pe bază de solvent	Adeziv Ultrabond Eco MS 4 LVT Wall & Floor, Fix All White, Fix All Floor & Wall	Suport Click Smart LVT	Suport Composite Smart SPC + bandă aluminiu	Silicon sanitar
Vinil la sul	Încăperi <sup>4</sup> fără umezeală <sup>5</sup>		X				X	
	Încăperi <sup>4</sup> cu umezeală <sup>5</sup>			X			X	
Pardoseală LVT	Dryback (cu adeziv)	Încăperi <sup>4</sup> fără umezeală <sup>5</sup>		X			X	
		Încăperi <sup>4</sup> cu umezeală <sup>5</sup>			X		X	
	Cu click	Încăperi <sup>4</sup> fără umezeală <sup>5</sup>				X		X
		Încăperi <sup>4</sup> cu umezeală <sup>5</sup>			X			X
Pardoseală SPC pentru podea și perete	Dryback (cu adeziv)	Încăperi <sup>4</sup> fără umezeală <sup>5</sup>		X			X	
		Încăperi <sup>4</sup> cu umezeală <sup>5</sup>			X		X	
	Cu click	Încăperi <sup>4</sup> fără umezeală <sup>5</sup>				X		X
		Încăperi <sup>4</sup> cu umezeală <sup>5</sup>			X			X

**Încăperi<sup>4</sup> "cu umezeală<sup>5</sup>":** orice încăpere în care pot fi prezenți pe suprafața peretelui sau a podelei, stropi de apă, umezeală persistentă, umiditate persistentă. Toate încăperile cu cadă sau duș (baie, camere de baie).

**Încăperi<sup>4</sup> "fără umezeală<sup>5</sup>":** orice încăpere în care nu pot fi prezenți pe suprafața peretelui sau a podelei, stropi de apă, umezeală persistentă, umiditate persistentă.

**<sup>1</sup>Adeziv:** Adeziv potrivit tipului de pardoseală și tipului de substrat, în cantitate suficientă pentru lipirea pardoselei pe întreaga suprafață.

**<sup>2</sup>Suport:** suport special care acoperă întreaga suprafață de pardoselit, adecvat pentru pentru tipul de pardoseală și aplicația specifică. Suportul Composite Smart SPC poate fi lipit cu bandă de aluminiu pentru a împiedica pătrunderea umezelii între plăcile suportului

**<sup>3</sup>Materiale de etanșare:** După instalarea pardoselilor și montajul pe pereți a pardoselii, trebuie să se asigure hidroizolarea tuturor elementelor, profilelor și plintelor conectate la suprafețe, folosind materiale de etanșare impermeabile de calitate și în cantitate corespunzătoare.

Pentru instalarea corectă a pardoselilor, este esențial să se obțină un substrat nivelat, plan, rigid, uscat, fără impurități, rezistent la sarcini și solid (denivelarea substratului nu trebuie să depășească 2 mm pe o lungime de 200 cm de suprafață la produsele LVT și 2 mm pe o lungime de 100 cm de suprafață la produsele SPC). Pentru aplicarea profesională a produselor de acoperire a pereților, este esențial să se obțină o suprafață de instalare de bună calitate, plană, rigidă, uscată, lipsită de impurități, rezistentă la sarcini și solidă. Rosturile plăcilor existente pe suprafața peretelui trebuie să aibă o lățime maximă de 4 mm și o adâncime maximă de 2 mm. În caz contrar, acestea trebuie să fie umplute cu un material de etanșare de calitate corespunzătoare.

**2.** Montarea pardoselilor modulare din vinil DIEGO (LVT), DIEGO SPC (SPC) respectiv a pardoselilor DIEGO vinyl floor, trebuie efectuată conform prevederilor din Instrucțiunile de Utilizare și Montaj, respectiv utilizarea, întreținerea și curățarea acestora trebuie să se întâmple conform acestor instrucțiuni

**3.** Garanția oferită de Distribuitor este validă doar în cazul în care produsul achiziționat este utilizat în domeniul corespunzător clasei de utilizare, pentru utilizarea, în conformitate cu clasa de rezistență la uzură. Domeniile de utilizare potrivite clasei de trafic a diferitelor modele sunt incluse în Instrucțiunile de Utilizare și Montaj (vezi pictogramele), respectiv pe ambalajul produselor. Pentru informații suplimentare privind utilizarea produselor în caz de încălzire în pardoseală, solicitați ajutorul colegilor noștri din magazine.

**4.** 4. Expunerea pardoselilor modulare din vinil DIEGO (LVT), DIEGO SPC (SPC) și a pardoselilor DIEGO vinyl floor la trafic extraordinar, sau folosirea/întreținerea lor în mod necorespunzător, cum ar fi expunerea la deteriorări mecanice, zgârieturi sau procese de curățare neadecvate, este contraindicată.

**5.** Garanția nu se aplică în următoarele situații:

- deteriorări produse din cauza efectuării defectuoase a transportului, pregătirii necorespunzătoare a substratului, sau instalării și montării greșite a produsului
- deteriorări cauzate de neglijență, respectiv manipulare dură și utilizare necorespunzătoare
- deteriorări cauzate de șocuri mecanice puternice, tăieturi, obiecte căzute pe podea
- expunerea la substanțe chimice agresive, incendii, explozii, inundații sau calamități naturale
- decolorare cauzată de radiații UV, pierdere de culoare, în cazul utilizării în exterior,
- decolorare cauzată de contactul cu materiale necorespunzătoare (latex, cauciuc etc.)
- structură defectuoasă a clădirii sau a substratului, utilizarea necorespunzătoare a adezivului, umiditate excesivă
- deteriorări cauzate de apă, deteriorări chimice și alte deteriorări cauzate prin eroziune
- prezența mușcăliului, a apei sau a umidității crescute în spațiul dintre pardoseală și substrat, care poate provoca modificări dimensionale, variații de culoare, pete pe suprafață
- în cazul transformării, modificării produsului, deteriorări ce provin din răzuire, șlefuire, frecare, tocare și fricționare
- deteriorări cauzate de temperatură ridicată (temperatura podelei > 27°C, la anumite produse de SPC temperatura podelei de peste 29°C)
- deteriorări cauzate de animale de companie (roadere, zgâriere, excremente)
- precum și deteriorări provenite din nerespectarea instrucțiunilor de întreținere și curățare specificate de Distribuitor.

Valabil din: aprilie 2024

6. Cumpărătorul trebuie să se asigure înainte de montare că nu există defecțiuni estetice vizibile pe suprafața produsului. Înainte și în timpul montajului, se va verifica suprafața întregii cantități de produs, părțile din spate a acestuia și părțile de îmbinare. Nu se va utiliza un produs cu defecțe vizibile (defecțe estetice/de calitate - de exemplu, defecțe de fabricație, variații de culoare, produse cu suprafețe deteriorate, deteriorarea profilurilor de închidere etc.), deoarece nu avem posibilitatea de a accepta și rambursa costurile aferente lucrărilor de înlocuire a plăcilor cu defecțe vizibile după înțierea lor la dimensiuni specifice sau deja instalate!

#### CONDIȚIILE DE SOLICITARE A GARANȚIEI ÎN CAZUL ÎNDEPLINIRII CRITERIILOR DE MAI SUS MENȚIONATE:

1. Orice reclamație va fi comunicată către Vanzător, în cel mai scurt timp posibil de la descoperirea defectului.
2. La depunerea reclamației, clientul va prezenta **certificatul de garanție și factura/bonul fiscal în original care dovedește achiziționarea produsului**. În cazul neîndeplinirii acestei condiții, garanția nu se acordă.
3. Garanția legală de conformitate se acordă conform **OUG 140/2021 și OG 21/1992 (r2)** acte normative care sunt destinate clienților persoane fizice.
4. Asigurarea garanției de conformitate se face de către vânzător/distribuitor, ale căror date de identificare sunt menționate mai sus.
5. Termenul de garanție legală de conformitate este de 2 ani de la data **achiziționării produsului**.
6. Termenul de remediere a deficiențelor reclamate **este de 15 zile calendaristice** de la momentul aducerii la cunoștința vânzătorului/producătorului prin intermediul **datelor de identificare menționate anterior**.
7. Producătorul/Vanzătorul este responsabil pentru constatarea, confirmarea/infirmarea deficiențelor reclamate și aplicarea a garanției. În vederea investigării, respectiv recunoașterii defecțiunii, Producătorul își rezervă dreptul de a putea analiza - personal sau prin intermediul unei terțe persoane - produsul la fața locului. În cazul **neîndeplinirii acestor condiții, garanția nu se acordă**.
8. **Modalitățile de asigurare a garanției sunt în ordinea aceasta: reparare; înlocuire; restituire contravaloare produs. Ca excepție, dacă în primele 30 zile de la data intrării în posesie a produsului, se constată/confirmă o deficiență de garanție, se va dispune direct înlocuirea produsului.**
9. Aducerea la conformitate a produsului în termenul de garanție se realizează în primul rând prin reparare, utilizându-se doar produse noi, apoi prin înlocuire și ulterior returnarea contravalorii dacă aceasta din urmă nu este disproporționată și dacă celelalte măsuri reparatoare nu au putut fi realizate, în fiecare caz fără plată. La depunerea reclamației se va prezenta Certificatul de garanție și documentul original de cumpărare a produsului. Până la proba contrară, lipsa de conformitate apărută în termen de 12 luni de la livrarea produsului se prezumă că a existat la momentul livrării acestuia, cu excepția cazurilor în care prezumția este incompatibilă cu natura produsului sau a lipsei de conformitate.
10. Pentru atestarea calității inițiale, se păstrează o bucată din pardoseala la calitatea originală, urmând ca această mostră să fie predată specialistului care se ocupă de analiza solicitării garanției.
11. Producătorul/Vanzătorul acordă suplimentar față de termenul legal de garanție de conformitate de 2 ani și o garanție comercială suplimentară (garanție extinsă) de încă ..... ani după data expirării garanției de conformitate. În cazul în care solicitarea garanției extinse este acceptată, Vanzătorul va despăgubi Clientul prin returnarea contravalorii cantității de pardoseală montate în încăperea care conține partea cu uzura totală.
12. **Se consideră uzură totală erodarea completă a stratului de uzură, adică dispariția completă a stratului de decor, pe o suprafață vizibilă de minim 1x1 cm. Excepție constituie marginile și muchiile plăcilor.** În cazul în care certificatul de garanție este acceptat, Vanzătorul/ Distribuitorul va asigura plăci noi de vinil modular pentru înlocuirea celor care prezintă uzura totală. În cazul în care modelul/placa/ dimensiunea original(ă) nu mai este disponibil(ă), Vanzătorul (Distribuitorul,) își rezervă dreptul de a oferi Cumpărătorului un produs înlocuitor de aceeași calitate, în vederea alegerii unui model/unei culori alternativ(e) de către acesta. În cazul pardoselilor din vinil la sul, Vanzătorul îl va despăgubi pe Cumpărător prin returnarea contravalorii prețului de achiziție a cantității de pardoseală montată în încăperea în care a survenit problema garanției.
14. Vanzătorul (Distribuitorul) asigură plăcile de schimb prin aplicarea unui coeficient de amortizare, reducerea oferită din valoarea inițială a produsului fiind detaliată la punctul 16. În cazul pardoselilor vinil la sul, cuantumul restituirilor se reduce cu valoarea uzurii, așa cum este definită la punctul 16.
15. **Distribuitorul nu va acoperi costurile demontării și remontării pardoselei pentru reparație, respectiv înlocuire, acestea nu fac parte din garanția extinsă. Aceste cheltuieli nu pot fi revendicate nici de la Distribuitor, nici de la Vanzător.**
16. **Valoarea garanției comerciale scade în funcție de lungimea perioadei de timp trecută între achiziționare și comunicarea deficiențelor datorate uzurii prin folosire, suma restituită fiind determinată astfel:**

Perioada de garanție (ani)	5	10	12	15	20	25	30
Procentul de scădere a răspunderii garanțiale	33,3%	12,5%	10,0%	7,7%	5,6%	4,3%	3,6%



## CERTIFICAT DE GARANȚIE:

La cumpărarea pardoselilor modulare din vinil DIEGO (LVT), DIEGO SPC (SPC) și a pardoselilor DIEGO vinyl floor, pentru validarea garanției se va completa prezentul Certificat de garanție. Vă rugăm să păstrați Certificatul de Garanție completat pe întreaga durată a perioadei de garanție și, în cazul unei reclamații, să îl prezentați împreună cu factura originală la locul de achiziționare. Sunt valabile numai Certificatele de garanție completate și ștampilate de către Vanzător. Trebuie respectate toate prevederile Instrucțiunilor de folosire și montare. Perioadele de garanție acordate pentru pardoselile modulare din vinil DIEGO (LVT), DIEGO SPC, respectiv pentru pardoselile DIEGO vinyl floor, sunt cuprinse în Condițiile de Garanție de pe verso.

Data achiziționării

Ștampila Vanzătorului

Perioada de garanție acordată pentru produsul achiziționat de

5 ani:

Dvs.:

10 ani:

12 ani:

15 ani:

20 ani:

25 ani:

30 ani:

Denumirea produsului:

Identică cu cea stipulată pe factura nr.....

Datele Producătorului sunt identice cu cele menționate în Declarația de Performanță anexată prezentului Certificat de Garanție.

Valabil din: aprilie 2024