

## Talon de Garanție

Data emiterii \_\_\_\_\_

Nr. Contractului \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Numele, prenumele cumpărătorului \_\_\_\_\_

### 1. GARANȚIE DE LA PRODUCĂTORUL DE PIATRĂ – Technistone și Art Granit SRL Garanție limitată la manoperă de 2 ani.

#### 1. Placaj. Garanție de calitate 2 ani.

Art Granit SRL și S.C. Technistone, oferă o garanție de calitate de 2 ani pentru placaj, incl. dimensiuni speciale („formate”), precum și la plăci debitate în baza dimensiunilor specificate de către client, de la data expedierii materialului. Deteriorarea materialelor din cauza nerespectării metodei tehnologice de transportare a acestora, așa cum este specificat în Termenii și condițiile generale ale Technistone, S.C., nu pot fi considerate defect. – Partea III/2: Ghid tehnic pentru transportarea plăcilor.

#### 2. Plăci prelucrate pentru uz interior - 10 ani garanție de calitate.

Technistone, S.C. oferă o garanție de calitate de 10 ani pentru blaturile pentru uz interior. Garanția începe de la data instalării blatului Technistone®. Garanția calității se acordă cumpărătorului direct care a achiziționat plăcile de la Art Granit SRL și Technistone, S.C. Această garanție este oferită de Art Granit SRL și Technistone, S.C., numai dacă plăcile sunt instalate în interiorul unei locuințe (adică utilizate în interior), dar nu sunt prevăzute pentru plăcile instalate în zone publice. Pe perioada de valabilitate a garanției de calitate, cumpărătorul direct are dreptul de a formula pretenții cu privire la calitatea materialului în conformitate cu condițiile prevăzute în Termenii și Condițiile Generale ale Art Granit SRL și Technistone, S.C. – Partea a II-a: Procedura de revendicare.

#### 3. Plăci prelucrate instalate în zone publice - Garanție de calitate 5 ani.

Art Granit SRL și Technistone, S.C. oferă o garanție de calitate de 5 ani pentru montarea plăcilor în spații publice de la data instalării. Pe perioada de valabilitate a garanției de calitate, cumpărătorul direct are dreptul de a formula pretenții cu privire la calitatea materialului în conformitate cu condițiile prevăzute în prezenta garanție Art Granit SRL și Termenii și Condițiile Generale ale Technistone, S.C. – Partea a II-a: Procedura de revendicare.

**Cum să depuneți o plângere** - Cumpărătorul este obligat să depună o reclamație în scris către Art Granit SRL, sau pe Technistone – <https://www.technistone.com/ru/warranty-form> prin completarea Protocolului de revendicare. În cazul în care cumpărătorul depune o reclamație personal vânzătorului, vânzătorul este obligat să facă o notă scrisă cu privire la reclamația declarată.

#### Protocolul de reclamație trebuie să conțină:

1. numărul facturii și data expedierii produselor; 2. denumirea exactă a produselor deteriorate/lipsă (număr lot/lot, grosimea produsului, tipul suprafeței); 3. o descriere exactă a defectului; 4. numărul de articole deteriorate/lipsă; 5. propunere de soluționare a plângerii examinate. Dacă există o posibilitate tehnică, cumpărătorul este obligat să furnizeze vânzătorului produsul deteriorat, pentru care a fost depusă reclamația. În lipsa unei astfel de oportunități, cumpărătorul este obligat să furnizeze fotografiile digitale de calitate corespunzătoare. Dacă sunt furnizate fotografiile digitale, codul de bară al plăcii trebuie să fie vizibil pe acestea. Este necesar să aplicați / măsurați cu o riglă / bandă de măsurare locul defectului, să fotografiați defectul ca atare cu rigla aplicată și, de asemenea, să fotografiați întreaga placă, astfel încât să fie vizibil unde se află deteriorarea și ce dimensiuni are.

În cazul reclamației cu privire la grosimea plăcii cumpărătorul este obligat să furnizeze date despre grosimea plăcii în toate cele 4 colțuri, măsurată cu un caliper. Dacă placa a fost deja tăiată, cumpărătorul trebuie să furnizeze fotografii cu dimensiunile grosimii plăcii la locul tăierii.

În cazul nerespectării cerințelor față de calitatea pozelor, cumpărătorul este obligat să ofere vânzătorului/producerului posibilitatea de a inspecta fizic produsul deteriorat la locul de instalare/depozitare, pe cheltuiala proprie.

**2. METODA DE RECLAMARE A PRODUSULUI NECONFORM** - Cumpărătorul este obligat să depună o plângere vânzătorului în scris, completând cererea privind reclamațiile. Dacă cumpărătorul face o plângere personală vânzătorului, vânzătorul este obligat să facă o notă scrisă cu privire la reclamație.

Cererea revendicărilor trebuie să conțină:

- numărul contului și data expedierii produselor;
- numele exact al articolelor deteriorate / lipsă (lotul / numărul lotului, grosimea elementului, tipul suprafeței);

Descrierea exactă a defectului;

- numărul de articole deteriorate / lipsă;
- o propunere de soluționare a plângerii luate în considerare.

Dacă există o posibilitate tehnică, cumpărătorul trebuie să furnizeze vânzătorului produsul deteriorat pentru care a fost depusă reclamația. În absența unei astfel de oportunități, cumpărătorul trebuie să furnizeze fotografiile digitale de bună calitate. În cazul furnizării de fotografii digitale pe ele ar trebui să fie vizibile plăcuțe de coduri de bare sau cutii cu date. Atașați o mască de riglă / bandă pe produs în locurile defectului, faceți o imagine a defectului însuși cu rigla atașată și faceți o fotografie o placă întreagă, astfel încât să puteți vedea unde este deteriorarea plăcii și dimensiunea acesteia.

**Prezentul talon de garanție este valabil în cazul respectării condițiilor de exploatare și întreținere!**

**Ce nu acoperă garanția** 1. Această garanție nu acoperă produsele fabricate sau instalate fără a respecta instrucțiunile ART GRANIT și Technistone, S.C., sau de către distribuitorii neoficiali. Orice daune cauzate direct sau indirect de orice acțiune, lucrare sau orice altă intervenție efectuată de terți care nu au legătură cu Art Granit S.R.L. și Technistone, S.C., sau distribuitorii oficiali, cum ar fi: probleme cauzate de un finisaj incorect / pregătirea produsului prin metode de instalare necorespunzătoare sau prin orice altă modificare sau manipulare a produsului original Technistone, S.C., cum ar fi variațiile de culoare, impactul termic, daunele provocate de impact, utilizarea necorespunzătoare sau un tratament chimic necorespunzător, efectuate de către terți care nu au legătură cu Art Granit S.R.L. și Technistone, S.C.. Daunele rezultate din utilizarea necorespunzătoare, inclusiv: (i) utilizarea produsului în alte scopuri decât cele pentru care a fost destinat; (ii) utilizarea produsului într-un mod care nu respectă standardele tehnice sau de siguranță aplicabile; (iii) nerespectarea manualului de utilizare și întreținere; și (iv) expunerea produsului pe exteriorul clădirilor.

2. Art Granit S.R.L., nu este responsabil pentru daune sau vătămări cauzate în totalitate sau parțial de forță majoră, condiții de șantier, proiectare arhitecturală și tehnică, mișcări structurale, acte de vandalism, accidente, dezastre naturale, daune cauzate de interacțiunea cu alte produse sau orice altă cauză care nu poate fi controlată de Art Granit S.R.L. 3. Variații de culoare, ton, nuanță, structură a particulelor sau variații ale nivelului de strălucire a materialului, care rezultă din modificările naturale care apar în timp în diferitele componente ale produsului. 4. Crăpături pe suprafață după instalare. Crăpăturile din produsul final nu sunt considerate un indiciu de material defect. Principalele cauze ale apariției fisurilor sunt mișcarea, mișcarea directă, aplicarea de căldură pe suprafață, plasarea unei greutate excesive pe suprafață sau ca urmare a zgârierilor, loviturilor sau impacturilor asupra materialului în timpul instalării sale. 5. Definiția defectelor de fabricație acoperite de această scrisoare de garanție nu include durabilitatea serviciilor auxiliare funcționalității efective a produsului în timpul perioadei de valabilitate a acestuia.

Ciobirea nu se datorează unui material defect, ci este rezultatul zgârierii și al lovirii obiectelor de marginile suprafeței. 6. Garanția nu acoperă daunele, pierderile sau cheltuielile indirecte sau accidentale, alte decât produsul în sine, inclusiv, dar fără a se limita la, deteriorarea altor produse sau instalații, sau reparații suplimentare la instalații sanitare, electrice sau de zidărie care poate fi necesară pentru repararea sau înlocuirea produsului Technistone, S.C. acoperit de această garanție, care va fi responsabilitatea exclusivă a consumatorului. 7. De asemenea, această garanție exclude în mod specific daunele care ar putea rezulta dintr-un defect acoperit, inclusiv cele care apar în perioada de procesare a reclamației, precum și pe toată perioada în care produsul este înlocuit. Această excludere se extinde, dar nu se limitează la orice prejudiciu, inclusiv pierderea profitului, care afectează activitățile comerciale, industriale, profesionale sau pur și simplu activitățile de viață, pe care le poate suferi consumatorul, cumpărătorul produsului sau orice terță parte. 8. Orice probleme sau deteriorări rezultate în urma expunerii produsului la o utilizare intensivă și continuă pentru perioade lungi de timp sau la utilizarea în spații comune: inclusiv, printre altele, decolorarea, pierderea și diminuarea performanțelor și a caracteristicilor estetice și deformare. 9. Probleme, daune sau inconveniente care rezultă din generarea de electricitate statică sau din utilizarea produselor concepute pentru a elimina sau a reduce efectele acesteia. 10. Daunele care rezultă din deficiențe sau omisiuni în proiectele tehnice pe care se execută clădirile în care se utilizează produsele Technistone, S.C.. Diferențele dintre mostrele sau fotografiile oricărui produs Technistone, S.C. și produsul real achiziționat sunt, de asemenea, excluse. De asemenea, sunt excluse petele sau petele produse de componente ale materialului și defecte de lustruire, deoarece Art Granit S.R.L. și Technistone, S.C. nu vinde în niciun caz produse care prezintă astfel de defecte. 11. Această garanție nu se aplică în cazul reparațiilor la și/ sau manipularea produsului fără o verificare corespunzătoare de către Art Granit S.R.L. și Technistone, S.C.. 12. Această garanție nu acoperă produsele care nu au fost plătite integral. 13. Această garanție nu acoperă utilizarea comercială a produselor Technistone, S.C. Utilizările comerciale includ, dar nu se limitează la utilizarea în clădiri comerciale, cum ar fi magazinele de vânzare cu amănuntul, restaurantele, birourile, hotelurile sau complexe de apartamente.

### 3. CONDIȚII DE EXPLOATARE ȘI ÎNTREȚINERE

- Pentru a asigura strălucirea durabilă, nu este recomandat să utilizați în mod regulat Art Granit SRL și Technistone® ca suprafață de tăiere. • Trebuie să aveți o atenție deosebită când folosiți cuțite speciale și obiecte ascuțite. • Fier de fier / ustensile metalice, trabucuri, lămpi și alte articole fierbinți pot provoca daune semnificative. • Evitați utilizarea produselor de curățare care conțin acid clorhidric, acid fosforic, hidroxid de sodiu, peroxid de hidrogen și alți aditivi de curățare care pot provoca modificări ireversibile ale culorii materialului. • Aveți grijă atunci când lucrați cu vase și alte obiecte metalice, în special la marginile sau colțurile suprafeței (chiar și cea mai puternică piatră poate fi deteriorată de obiecte grele). • Petele cauzate de lichid trebuie îndepărtate cu apă cât mai curând posibil sau cu unul dintre agenții de curățare recomandați, dacă este necesar. • TechniStone® poate fi tratat cu agenți de curățare neconcentrată. Vă recomandăm să utilizați produsele următoarelor companii pentru întreținerea frecventă: Technistone, a.s. (Orange Cleaner), Fila, Bellinzoni, HG International, Moeller Chemie, Lithofin, Akemi, Lasselsberger, Tenax și altele. • Pe piață există și produse speciale destinate să mărească protecția împotriva petelor (impregnări, diverse produse care conțin ceară). Se recomandă utilizarea "protecției TS".

**Îndepărtarea petelor de substanțe minerale** - Pete datorate mineralelor conținute în lichide, cum ar fi apa, ceaiul, cafeaua etc. care, dacă sunt lăsate să se usuce peste suprafață, lasă urme de calcar sau alte minerale fixate pe suprafață. Pentru a îndepărta acest tip de pată, vă recomandăm să utilizați un detergent de curățare pe bază de silicon (gel de silicon). Detergentul trebuie pulverizat pe pată și lăsat să acționeze timp de 5 minute sau mai mult pentru a da substanțelor active timp pentru a dizolva mineralele și pentru a le îndepărta. Apoi, ștergeți cu un burete umed și uscați cu hârtie de tip scottex. Repetați operația până la eliminarea completă. **Îndepărtarea petelor de substanțe organice** - Pete datorate reziduurilor de alimente, ulei, stropi de sos, sosuri etc. Aceste substanțe trebuie curățate cu degresant de bucătărie. Detergentul trebuie să fie pulverizat pe pată și lăsat să acționeze timp de 5 minute sau mai mult pentru a permite substanțelor active să dizolve murdăria și să o îndepărteze. Apoi, ștergeți cu un burete umed și uscați cu hârtie de tip scottex. Repetați operațiunea până când pata este îndepărtată complet. Amintiți-vă că este important să lăsați orice detergent să acționeze pentru timpul necesar pentru dizolvarea murdăriei și apoi să îl îndepărtați. Uscați întotdeauna zona curată pentru a elimina posibilele date reziduale din produsul de curățare utilizat.

**UZ ZILNIC** - Pentru îngrijirea zilnică, puteți folosi unul dintre produsele profesionale de îngrijire marca Akemi. Acești detergenți au un efect de curățare slab și sunt utilizați în principal pentru degresarea și îndepărtarea murdăriei obișnuite de pe blatul din bucătărie.

Respectați întotdeauna recomandările producătorului, familiarizați-vă cu compoziția produsului și modul în care este utilizat (diluție, fișe cu date de securitate).

**UNELTE SPECIALE** - Pentru îndepărtarea petelor persistente (de exemplu ulei, rugină, ciment, lipici) vă recomandăm în special produsele profesionale de îngrijire marca Akemi, sau alte produse profesionale de îngrijire a pietrei compozit. Aceste produse de curățare se bazează în mare parte pe acizi și alcalii medii-puternici, așa că aveți grijă când utilizați, urmăriți timpul de expunere, diluați produsele și spălați suprafața cu apă după aplicarea produsului. Se recomandă testarea pe o suprafață mică înainte de fiecare utilizare a detergentului selectat. Respectați întotdeauna recomandările producătorului, familiarizați-vă cu compoziția produsului și modul în care este utilizat (diluție, fișe cu date de securitate). După utilizarea agenților de curățare, suprafața produsului trebuie întotdeauna spălată bine cu apă curată.

**ÎNGRIJIRE, IMPREGNARE** - Pe piața există și produse speciale pentru creșterea protecției materialului împotriva petelor (impregnare, produse ce conțin ceara), care vor facilita îngrijirea zilnică a produselor din gospodărie. Vă recomandăm să le folosiți în primul rând pentru tratarea suprafețelor cu un tratament special al suprafeței materialului, precum și pentru suprafețele cu o sarcină mare asupra acestora (bucătării, baruri, magazine). Impregnarea trebuie reinnoită cu regularitate în funcție de gradul de încărcare a suprafeței. Aplicați întotdeauna impregnatorii pe o suprafață curată și uscată cu o cârpă din microfibră. După aplicare, îndepărtați excesul de produs și apoi frecăți-l ușor pe suprafață. Lăsați să acționeze pentru perioada specificată de producătorul agentului de curățare. Pe piață sunt disponibile impregnări pe bază de apă și sintetice, precum și impregnări cu îmbunătățire a culorii (creșterea nuanței materialului) și fără îmbunătățire a culorii. Respectați întotdeauna recomandările producătorului, familiarizați-vă cu compoziția produsului și modul de utilizare (diluție, fișe cu date de securitate). Recomandă să încredințați curățarea și impregnarea, în zonele de mare utilizare, firmelor specializate. Cu toate acestea, enumerăm cel puțin câteva dintre cele mai importante reguli de ținut cont: 1. Pentru zonele foarte murdare, utilizați numai produse recomandate, nu amestecuri de chimicale. 2. Pentru a vă proteja produsul Technistone®, utilizați produsele de protecție și de impregnare recomandate. 3. În cazul unei solicitări mecanice mai mari asupra produsului, combinată cu o prezență mai mare a contaminanților abrazivi și lichizi, se recomandă utilizarea mai des a recomandărilor de mai sus. 4. Pentru a proteja produsele cu suprafețe speciale, folosiți produse recomandate de producător.

În funcție de nivelul de încărcare, este necesară reinnoirea impregnării. Este recomandat să încredințați această muncă unei firme specializate. Se recomandă aplicarea regulată a unui strat protector. Acest lucru va păstra materialul în forma sa originală pentru mulți ani.

**RECOMANDĂRI GENERALE** - Pentru ca materialul să strălucească mult timp, nu este recomandat să tăiați alimente și alte produse direct pe suprafața de lucru. Folosiți plăci de tăiat pentru tăiere. Nu așezați obiecte fierbinți (cum ar fi tigăi din fontă) direct pe blat, folosiți întotdeauna un tampon izolator. Aveți grijă când utilizați cuțite speciale și obiecte ascuțite (cuțite pentru friptură, ace pentru grătar). Fiți deosebit de atenți în jurul marginilor și colțurilor blatului atunci când manipulați vesela și alte obiecte metalice. În cazul contactului cu lichidul (cafea, ceai, vin, ulei etc.), nu lăsați aceste substanțe să acționeze timp îndelungat și clătiți-le cu apă cât mai curând posibil. Evitați pătarea blaturilor cu detergenți puternici pentru scurgeri, toalete, cuptoare, grătare, oțel inoxidabil și hote. Aceste produse de curățare pot conține substanțe care provoacă modificări ireversibile ale structurii și culorii materialului (ex. detergent SAVO pentru oțel inoxidabil, detergent CIF pentru hote). Suprafața produsului nu rezistă la expunerea pe termen lung la acizi și alcaline puternice (acid clorhidric, acid fosforic, hidroxid de sodiu, potasiu, peroxid de hidrogen) și nici măcar nu este rezistentă la expunerea pe termen scurt la acid fluorhidric. Aceste substanțe pot fi prezente în unele produse de curățare disponibile pe piață, așa că este important să vă familiarizați cu compoziția produselor și să folosiți numai produse recomandate pentru curățare.

**ATENȚIE !** • Deși materialul are o rezistență mare la abraziune, evitați utilizarea cuțitelor direct pe suprafață pentru a evita deteriorarea acestuia. Atenția la obiectele care ar putea cădea accidental pe suprafață sau care ar putea atinge marginea aceluiași, poate, de asemenea, să creeze o fragmentare semnificativă, nu stați pe blatul de lucru. • Rezistența la șocuri de temperatură crește cu grosimea produsului TechniStone® - o placă de 30 mm grosime este mai rezistentă decât o placă de 10 mm grosime. În ciuda acestei rezistențe, suprafața TechniStone®, ca și suprafața oricărei pietre întărite, poate fi afectată de expunerea bruscă sau de lungă durată la temperaturi ridicate (peste 120 ° C) - în primul rând se pot forma fisuri în jurul marginilor și în zonele fasonate ale produsului. Prin urmare, recomandăm utilizarea căptușelii din materiale izolante. Toate aparatele electrice plasate pe blatul de lucru din bucătărie, inclusiv pentru coacere, ar trebui să fie, de asemenea, pe astfel de căptușeli din materiale izolante. Nu lăsați ușa deschisă pentru a ieși aburul, nu deschideți imediat după lucru mașina de spălat vase, este permis numai după 30 minute după finalizarea lucrului a mașinii de spălat vase!

**CUM SE FACE O CERERE DE GARANȚIE** Dacă credeți că există un defect la produsul dumneavoastră Technistone și doriți să faceți o reclamație în cadrul acestei garanții, trebuie să faceți acest lucru prin e-mail, scrisoare sau prin telefon, contactând Serviciul Clienți Art Granit SRL Număr de telefon +373 (79) 04-02-05 E-mail [info@artgranit.md](mailto:info@artgranit.md) Adresă - mun Chisinau, str. Grigore Vieru 19. / Alba Iulia, 75

Pentru a obține servicii în cadrul acestei garanții, trebuie să permiteți companiei Art Granit SRL sau agenților săi autorizați, fabricanților sau instalatorilor să inspecteze produsul Technistone la domiciliul dumneavoastră. De asemenea, trebuie să cooperați în mod rezonabil cu Technistone și cu agenții săi în eforturile acestora de a asigura service-ul pentru această garanție limitată. Toate obligațiile Art Granit SRL și Technistone în cadrul acestei garanții sunt condiționate de notificarea corespunzătoare a Art Granit SRL și Technistone de către cumpărătorul vizat de garanție și de o oportunitate rezonabilă pentru Art Granit SRL și Technistone de a executa. Nepermiterea de către dumneavoastră a unei inspecții va anula această garanție. În nici un caz Art Granit SRL nu va fi răspunzător, fie că este vorba de răspundere civilă delictuală sau contractuală, pentru orice pierdere de daune directe, indirecte, punitive sau accidentale, sau orice daune similare, inclusiv, dar fără a se limita la daunele cauzate de pierderea profitului, care decurg din utilizarea sau incapacitatea de a utiliza produsul pentru aplicații rezidențiale acoperite de această garanție limitată. Art Granit SRL și Technistone nu oferă nici o altă garanție, declarație sau asigurare, expresă sau implicită, cu privire la suprafețele Technistone Surfaces pentru uz rezidențial, cu excepția celor menționate în mod expres în prezentul document. Acesta este singura garanție oferită de Technistone pentru suprafețele Technistone Surfaces pentru aplicații rezidențiale. Nimeni altcineva în afară de Technistone nu este autorizat să ofere vreo garanție sau promisiune cu privire la suprafețele Technistone Surfaces. Art Granit SRL își rezervă dreptul de a refuza acest serviciu de garanție în cazul în care oricare dintre cerințele stabilite mai sus nu sunt îndeplinite sau dacă informațiile furnizate de consumator sunt false, incomplete sau ilizibile.

**VÂNZĂTOR:****Art Granit SRL**

Chișinău, str. Balanescu 31, ap1

c/f 1009600002286

TVA 0607127

Cont MD83EC000000225157162154

BC EuroCreditBank S.A., Chișinău

Codul băncii ECBMMD2X

Director Vutcariov Marcel

**CUMPĂRĂTOR**