**Termeni și condiții:**

La lansarea comenzii de către client, acesta este de acord  cu procedura de vânzare - cumpărare.

Eventualele reclamații se acceptă numai în scris, în termenele legale.

**Denunțarea contractului unilatelal la distanță se face în maxim 14 zile calendaristice.**

1.   Accesarea acestui site relevă faptul că acceptați aceste condiții, care intră în vigoare odată cu prima utilizare a site-ului  [www.bizoo.ro](http://www.bizoo.ro) . Ne rezervăm dreptul de a modifica termenii și condițiile, ori de câte ori va fi nevoie, modificările respective fiind menționate on-line.

2. Datoria dumneavoastră este de a verifica în mod regulat informațiile de pe site, pentru a afla în timp util modificările care au fost făcute. Utilizarea ulterioară a acestui site, după ce modificările au fost efectuate, reprezintă acordul dumneavoastră cu menționările făcute anterior de noi.

3. Materialele de pe site nu pot fi copiate, reproduse, republicate, descărcate, difuzate sau transmise în nici un fel, cu excepția uzului personal. Orice altă utilizare a materialului de pe site necesită acordul prealabil al firmei Isaag Expert Invest .

4. Informațiile, numele, imaginile, fotografiile, logo-urile și icon-urile referitoare la Isaag Expert Invest Srl, produsele și serviciile sale, sunt oferite respectând principiile calității și obiectivității.

Isaag Expert Invest Srl nu își asumă responsabilitatea pentru orice disfuncții, probleme tehnice, erori sau acțiuni neglijente care apar, din sau în legătură cu utilizarea acestui site.

5. Orice contribuție adusă acestui site este binevenită, cu condiția ca materialele trimise să nu aibă un caracter defăimător.

6. Orice condiție care este considerată a fi ilegală sau invalidă, va fi modificată sau eliminată.

7. Termenii și condițiile sunt întocmite în concordanță cu legile din România.

8. Dacă nu acceptați termenii și condițiile menționate, atunci nu aveți permisiunea de a accesa conținutul acestui site.

**GARANȚIA COMERCIALĂ**

Garanția comerciala este, potrivit certificatului de garanție emis de către producător, în funcție de categoria de produs și constituie intervalul de timp în care consumatorul beneficiază de reparații gratuite din partea vânzătorului/producătorului. În situația în care durata de nefuncționare provocată de deficiențe depășește 10% din termenul de garanție, vânzătorul va înlocui produsul sau va returna contravaloarea acestuia, în funcție de opțiunea consumatorului.

**GARANȚIA DE CONFORMITATE**

Toate produsele beneficiază, prin lege, de garanția de conformitate, care ilustrează intervalul de timp legal de 24 de luni, în care consumatorului i se aduce produsul la conformitate în mod gratuit. Conformitatea se raportează la caracteristicile produsului oferit consumatorului prin publicitate aferent făcută de vânzător/ producător.

Conform OG21/ 1992, vânzătorul este obligat să-i furnizeze consumatorului: certificat de garanție (doar pentru produsele de folosință îndelungată), manual de instrucțiuni/ utilizare/ instalare. Produsele aflate la vânzare trebuie să fie însoțite de manuale de instrucțiuni în limba română, declarații de conformitate, fișe tehnice, etichete energetice.

**\* În cadrul termenului de garanție de conformitate, producătorul repară, înlocuiește sau restituie contravaloarea produsului, conform LG449/ 2003, Art.11, Alineat 2. Reparația se va executa într-un timp rezonabil de timp, maxim 20 zile lucrătoare.**

# Garanții si reclamații

**I. CONDIȚII NECESARE**

**Responsabilitățile cumpărătorului**

 Cumpărătorul are obligația ca, imediat după primirea produsului, să îl controleze și, fără amânări, să informeze societatea despre defectele identificate sau cel mai bine sa sune la centrul de livrări.

În caz contrar, orice reclamație nu este valabilă.

**Ne puteți contacta telefonic non-stop, de luni până vineri.  Recomandăm să rezolvați orice reclamație pe perioada garanției.**

Înainte de prima utilizare, cumpărătorul are obligația să citească condițiile de utilizare și după aceste informații se va ghida.

Garanția nu este valabilă pentru obișnuitele uzuri ale produsului (sau componentele lor) rezultate din utilizare. Viabilitatea mai scurtă a produselor nu este motiv de supărare sau reclamație.

Rezolvarea reclamațiilor începe din momentul în care clientul a depus toate documentele și produsul pentru reclamație (până când nu a fost hotărât altfel) și să dovedească că produsul este cumpărat de la societate (cel mai bine cu bonul de casă sau factura). Produsul reclamat trebuie să fie curățat de orice murdărie și inofensiv igienic. Societatea are dreptul să refuze produsele de la reclamații până când clientul nu va îndeplini condițiile de mai sus.

Produsul reclamat trebuie să fie trimis împreună cu certificatul de garanție și foaia de reclamație (care se completează), unde clientul este obligat să prezinte împreună cu semnătura pentru intervenție.

**Datoria vânzătorilor**

Reclamația va fi rezolvată nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la depunerea reclamației, până când părțile nu hotărăsc altfel.

**II. COMPLETAREA RECLAMAȚIILOR ȘI TERMENUL DE GARANȚIE**

**Prevederi obligatorii**

Acest departament de reclamații a fost creat în acord cu drepturile cetățeanului, unde reclamația se valorifică pe perioada de garanție a produselor.

La fiecare produs se prezintă un act de preluare, care poate să servească ca garanție, până când aceasta nu este atașată împreună cu aprobarea de la noi a produsului sau producătorului. Acordul despre aceste condiții este avizat prin semnătura clientului la preluarea produsului. Dacă nu preia produsul personal, atunci preluarea se face din momentul în care se preda de la expeditor.

**Obligații necesare**

1) Perioada garanției este de 24 luni pentru persoanele fizice și 12 luni pentru persoanele juridice și începe să fie valabilă din ziua expunerii actelor de vânzare.

Garanția se prelungește pe termenul în care produsul a fost la reparat. În cazul schimbării produsului, garanția va fi pe baza noilor acte.

O eventuală altă reclamație se va completa pe baza noilor acte.

2) Dacă clientul cumpără de la societate un produs, care la vânzare este notat ca fiind folosit sau la care este precizată situația actuală, că ar avea un defect sau defecte, societatea nu răspunde de defectele acestor produse, clientul care preia un astfel de produs, trebuie să fie atenționat că acest produs are aceste defecte.

La produsele de vânzare cu preț micșorat garanția nu este valabilă pentru defecte drept pentru care prețul a fost micșorat.

La produsele folosite, societatea noastră poate să micșoreze perioada de garanție, nu mai mult de 6 luni; această perioadă este indicată de societatea noastră.

3) Clientul completează garanția trimisă la centrul de reclamații. Dacă garanția a fost emisă de un magazin, atunci produsele vor fi preluate de acel magazin pentru reparații și retrimise.

4) Clientul predă produsul ambalat (ca să fie protejat de eventuale șocuri), prin intermediul curierului rapid sau alte firme de acest gen sau cazul în care clientul poate să ajungă la unul din magazinele noastre, care se afla în localitatea sa.

5) De îndată ce reclamația a fost soluționată, centrul service trimite produsul cumpărătorului prin intermediul serviciilor de curierat al societății (serviciul de curierat fiind suportat de cumpărător), sau prin trimitere (prin hotărâre) la unul din magazinele pentru ridicarea produselor din acel magazin.

În cazul în care un produs care a fost trimis, nu a fost preluat, se retrimite înapoi la sediu, iar dacă clientul solicită produsul acesta va fi responsabil pentru plata taxei de livrare.

Produsele retrimise vor fi depozitate, iar această depozitare se va plăti 19,99 RON cu TVA/buc pentru fiecare lună de depozitare.

În momentul în care perioada de depozitare trece de 6 luni atunci produsul reparat se poate vinde ca să se valorifice pentru banii de depozitare.

6) Dreptul de acordare a garanțiilor expiră în următoarele situații:

* deteriorarea bunului în timpul transportului, acest prejudiciu trebuie cerut de la firma de transport
* reparații neautorizate a produsului.
* instalare incorectă sau utilizarea contrar instrucțiunilor de utilizare sau de instalare.
* folosirea produsului în condiții care nu îndeplinesc cerințele minime din instrucțiunile de utilizare
* avarierea produselor industriale
* distrugerea produsului prin supraîncălzire sau supra folosire, care sunt indicate în instrucțiunile de folosire după caz, dacă e necesar asemenea specificații.
* avarierea produselor prin alimentare la rețele care nu corespund normelor.

Încărcarea bateriilor (la produsele de acest gen) este necesară să fie folosită în modul în care a fost indicat acest lucru în instrucțiunile de folosire.

Pentru informații despre rezolvarea reclamației în termen util și/sau starea actuală a situației, puteți cere o consultație direct la centrul de livrări.

7) Vânzătorul își rezervă dreptul de a înlocui anumite piese din produsele defecte cu o piesă din parametrii asemănători.

**III. RECLAMAȚII ALE DEFECTELOR TRIMISE**

Acordați mare atenție la preluarea produselor în stadiul de pachet! Cumpărătorii au dreptul să analizeze pachetul, iar dacă acesta prezintă deteriorări, ruperi ale benzii, cereți răspunderea transportatorului pentru acesta și aveți obligația să ne informați și pe noi. Răspunzătoare pentru defectele produselor este firma de transport, la orice gen de produse care sunt asigurate. Pe baza listei se va face o evaluare a defecțiunilor produse și se vor efectua reparații sau se va înlocui cu un produs nou.

Reclamații de defecte mecanice ale produselor, care nu au fost probabil primite, nu se pot valorifica dacă au fost descoperite ulterior.

**Concluzii de funcționare**

Acest departament de reclamații a fost înființat și funcționează pentru stabilirea reclamațiilor și garanția produselor.

**Sc Isaag Expert Invest Srl își rezervă dreptul de a modifica condițiile fără anunțuri prealabile.**