



I.M. Orange Moldova S.A.
IDNO 1003600106115
Str. Alba Iulia 75, MD-2071 Chişinău
Republica Moldova
Capital social 179499609 lei
Administrator Julien Ducarroz
www.orange.md

F-191
Rev.3

Certificat de garanție

nr. _____

data vânzării _____

model produs

număr de serie produs (IMEI)

număr de serie baterie

centrul de reparație

condiții de acordare a garanției de către Orange Moldova S.A.:

- Prin prezentul Certificat de garanție Orange Moldova confirmă calitatea și conformitatea produsului ce se atestă prin Declarația de conformitate care însoțește fiecare produs, fiind valabilă doar pe teritoriul RM.
- Produsul are în componența sa subansamble electronice și mecanice care necesită respectarea cu strictețe a condițiilor de manipulare, transport, păstrare, exploatare, conectare, întreținere și reparare prevăzute în Manualul de Utilizare. Pentru detalii specifice, vă rugăm să consultați documentația care însoțește fiecare produs.
- Produsul achiziționat, beneficiază de garanție conform legislației în vigoare a Republicii Moldova și politicilor comerciale ale producătorului.
- Orange oferă o garanție de 24 luni de la data achiziționării produsului, cu condiția prezentării bonului de casă sau unui alt document care confirmă achiziționarea produsului (inclusiv certificatul de garanție).
- Garanția conformității produselor este asigurată de Legea Nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare și completată cu prevederile prezentului Certificat de Garanție și ale Manualul de Utilizare ale produsului, predate împreună cu produsul achiziționat.
- În conformitate cu legea indicată mai sus, Clientului i se garantează că pe durata garanției, în condițiile normale de utilizare a produsului, specificate în Manualul de Utilizare, dacă apar neconformități, acestea vor fi reparate în conformitate prin repararea produsului sau, după caz, prin înlocuire, gratuit în fiecare caz, cu excepția situației în care măsura reparatorie respectivă este imposibilă sau disproporționată.
- Clientul nu este îndreptățit să solicite restituirea contravalorii produsului, dacă lipsa conformității este minoră.
- Orice măsură reparatorie va fi făcută în cadrul unei perioade de timp ce nu va depăși 14 zile calendaristice de la momentul predării produsului vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta pe baza unui document de predare-preluare. Luându-se în considerare natura produsului și a neconformității, părțile pot prelungi de comun acord acest termen.
- Drepturile consumatorului prevăzute în legea indicată mai sus nu sunt afectate de prezenta garanție.
- La aplicarea prezentei garanții, prin "produs" se va înțelege dispozitivul principal cu elementele sale încorporate (acumulator) precum și elementele separate (baterie detașabilă, încărcător, hands-free, card memorie, bluetooth, husă, cablu de date, carcasa de rezervă ș.a.) care fac parte din setul de livrare a produsului conform documentelor însoțitoare ale produsului. În cazul apariției unei neconformități a elementelor detașabile ale produsului, Vânzătorul va remedia/înlocui numai elementul deteriorat, nu și dispozitivul principal.
- Pe lângă orice alte garanții prevăzute de legea aplicabilă, detaliate în Certificatul de garanție, produsele sunt garantate împotriva oricărei non-conformități care pot afecta produsul, cu excepția uzurii normale și lipsa de conformitate derivată din:
 - utilizarea produsului în aplicații (acțiuni) ce necesită performanțe și calități altele decât cele oferite de clasă și scopul pentru care este destinat produsul sau în afara specificațiilor tehnice aferente;
 - uzura normală a produselor (ex. uzura fizică, mecanică și electrică, scăderea în timp a luminozității ecranelor monitoarelor);
 - utilizarea produsului în condiții neadecvate (ex: tensiune de alimentare necorespunzătoare, împănțare inexistentă/greșită, acțiunea șocurilor, vibrațiilor, loviturilor/alte forme de abuz fizic, utilizarea altor accesorii decât cele indicate de producător în specificațiile tehnice, utilizarea produsului în condiții de mediu necorespunzătoare – acțiuni ale substanțelor chimice, noxe, fum, praf sau umiditate, defectarea produsului cauzată de intemperii);
 - manipularea sau instalarea greșită (ex: instalarea greșită a bateriilor sau a acumulatorilor, cartelelor SIM sau de memorie, utilizarea altor modele de surse de alimentare sau accesorii decât cele livrate sau indicate de producător);
 - setări greșite ale produselor sau programelor, virusări, deteriorarea sau funcționarea necorespunzătoare a sistemului de operare, a fișierelor de configurare sau a programelor instalate; folosirea altor drivere sau programe decât cele originale care însoțesc produsul; eventualele incompatibilități de natură software sau hardware ce pot apărea la folosirea produsului împreună cu alte produse;
 - deteriorări termice, mecanice și plastice ale produsului datorate incendiilor, accidentelor, vibrațiilor, intemperiiilor, neglijenței în utilizare sau a oricărui altor factori, independent de Producător;
 - în cazul intervențiilor de tip service, a reparațiilor, deteriorării etichetei de produs sau desigilării produsului, a montărilor/demontărilor de subansamble de orice fel, efectuate de persoane neautorizate de producător;
 - în cazul deteriorării și/sau înlăturării seriilor (IMEI) sau sigiliilor, în cazul seriilor ilizibile sau a neconcordanței dintre seria înscrisă în garanție, cea înscrisă pe produs și cea din programul (software) produsului;
- Apariția punctelor luminoase ori întunecate pe ecranul telefonului, mai puțin decât 3 nu se consideră neconformitate.
- O baterie reîncărcabilă se poate încărca și descărca de sute de ori. Dacă bateria își pierde calitățile inițiale aceasta nu constituie o neconformitate și reprezintă efectul normal de uzură conform specificațiilor din manualul de utilizare al producătorului.
- Pentru produsele care nu respectă condițiile de acordare a garanției sau care sunt în afara perioadei de garanție, Orange asigură service contra cost prin intermediul rețelei sale de Centre de Service autorizate.
- În cazul în care neconformitatea dispozitivului a apărut în perioada de garanție din cauza nerespectării condițiilor indicate în Certificatul de garanție și/sau Manualul de Utilizare, sau clientul nu este de acord cu excluderea produsului din obligațiile de serviere în garanție, Orange este în drept să solicite efectuarea expertizei tehnice a dispozitivului de către o terță parte competentă în domeniu, abilitată în conformitate cu legislația:
 - Dacă expertiza tehnică va constata că dispozitivul are un defect de fabricație, produsul va fi repus în conformitate conform solicitării Clientului, fără solicitarea compensării cheltuielilor pentru efectuarea expertizei.
 - Dacă expertiza tehnică va constata că neconformitatea produsului a apărut în rezultatul nerespectării condițiilor indicate în certificatul de garanție și/sau Manualul de Utilizare, Clientul va restitui cheltuielile suportate de Orange, pentru efectuarea expertizei tehnice, conform listei de prețuri stabilite de către instituția care a efectuat expertiza tehnică, în baza facturii emise.
- Clientul este obligat să achite factura pentru efectuarea expertizei tehnice la data ridicării produsului, dar nu mai târziu de 5 zile din momentul primirii copii raportului de expertiză.
- În cazul neachitării facturii pentru expertiza tehnică, suma cheltuielilor va fi reflectată în contul clientului și va fi inclusă în factura lunară pentru serviciile de comunicații electronice. În cazul în care clientul nu va achita această sumă în termenul indicat în factură, contractul de prestare servicii publice de comunicații electronice mobile celulare va fi reziliat conform Condițiilor generale de utilizare a serviciului Orange Abonament/Internet Acum, după caz.
- În cazul de neachitare în termenul stabilit Orange va iniția procedura de executare silită prin procedură extrajudiciară și judiciară.
- Prin semnarea prezentului Certificat de garanție, Clientul confirmă că a luat cunoaștință cu condițiile de acordare a garanției de către Orange Moldova S.A.

L. S.

Vânzător

Punctul de vânzare

Semnătura

L. .

Numele cumpărător/Denumirea Întreprinderii

Semnătura