

ГАРАНЦИОННИ УСЛОВИЯ

METZ

Уважаеми клиенти, благодарим Ви, че се доверихте на продуктите на **Metz Electronics**.

Моля, прочетете внимателно условията за гаранционно обслужване, както и инструкцията за експлоатация и следете за стриктното им изпълнение. Пазете покупния документ !

Metz Electronics, Ви предоставя настоящата гаранция, за качеството на закупеният от Вас продукт. Гаранцията покрива фабрични дефекти възникнали по време на гаранционния срок, при нормална експлоатация. Гаранцията е валидна само при условие, че дефектът се е проявил при употреба, съобразена с целите за които е конструиран продуктът и инструкциите за експлоатацията му. Гаранцията е валидна само при представяне в оригинал на издадената при покупката на продукта касова бележка/фактура, с посочен модел и дата на покупка.

Начин за предявяване на рекламация:

Рекламации по могат да се предявяват в търговски обект на съответната верига от която е закупен продукта , сервисната мрежа изградена от Metz Electronics, както на имейл CS-Balkan@Metz-europe.com.

Потребителят доставя стоката до най-близкия оторизиран сервис (освен ако това не е свързано със значителни неудобства за него). Оторизираните сервисни партньори извършват ремонти в дома на клиента единствено за едрогабаритна техника и телевизори с размер по-голям от 43".

След като рекламацията Ви бъде приета ще получите инструкции относно, ремонта и действията, които следва да предприемете. В рамките на Гаранционния срок, при невъзможност ремонта да приключи в рамките на законовия срок, при констатиране на несъответствие или дефект в изработката или материалите на продукта, възникнали при нормална експлоатация, ще бъде извършена замяна на продукта, при спазване на следните условия:

1. Замяната ще се извърши с продукт, който е функционално еквивалентен (по отношение на функции, съвместимост, версия на софтуера) или по-добър от закупения дефектен продукт.
2. Условията на настоящата гаранция за продукта се прилага за всички заменящи продукти.
3. Заменящият продукт е единственото и цялостно обезщетение на клиента във връзка с всякакви несъответствия или дефекти на гаранционния продукт.

Важно:

- За да се възползвате от гаранцията, е необходимо да представите валиден документ за закупуване и да попълните формуляр за гаранционна претенция.
- Замяната на продукта може да отнеме до 30 календарни дни.

Заменящият продукт ще бъде покрит от настоящата гаранция за остатъка от първоначалния гаранционен период.

След замяната, Клиентът става собственик на заменящия продукт, а дефектният първоначален продукт става собственост на **Metz Electronics**.

1. В случай на несъответствие между данните (марка, модел, датата на закупуване и др.) и данните посочени в издадената при покупката на продукта касова бележка /фактура, за валидни се считат данните посочени в касовата бележка/фактурата.

1.2. Гаранционният срок започва да тече от датата на покупката.

2. Настоящата гаранция не се отнася за:

- 2.1. Незначителни повреди, включително, но не само: надрасквания, изтъквания, промяна на цвета и др.
- 2.2. Износени в процеса на обичайната употреба на продукта компоненти, например: пластмасови компоненти, облицовки, гумени съединения и др. подобни.
3. Безплатно гаранционно обслужване може да бъде отказано и в следните случаи:
 - 3.1. Когато не са спазени указанията за съхранение, монтаж и експлоатация, посочени в инструкцията за експлоатация на продукта.
 - 3.2. При наличието на интервенции (задрасквания, заличавания, поправки, опит за подмяна, подмяна и др.) върху нанесения на продукта сериен номер, включително когато серийният номер е изцяло или частично заличен.
 - 3.3. При ремонт, модификации, софтуерно обновяване със софтуер, който не е одобрен от производителя, опит за ремонт от лице, различно от представител на оторизиран сервисен център.
 - 3.4. Пренапрежение, повреди в следствие на природни бедствия (градушка, наводнения, земетресения, пожари и т.н), високо волтови електрически разряди в околната среда (светкавици), попадане на течности и насекоми в продуктите, които не биха се появили при нормална работа на устройството.
 - 3.5. Когато повредата е настъпила:
 - 3.5.1 вследствие на наличието в корпуса, системите, компонентите и агрегатите на продукта на чужди несъвместими с конструктивните им схеми и предназначението им тела, като течности, мазнини, прах, насекоми, и др.,
 - 3.5.2. под въздействието на агресивна външна среда или поради неполагане на необходимата грижа за продукта.
 - 3.6 Когато дефектът е вследствие на сътресения, удари, механични или електрически претоварвания, получени вследствие на небрежно отношение, при транспорт или природни бедствия (мълнии, наводнения и др.), при токов удар или неизправности в захранващата мрежа или други причини извън контрола на вносителя / сервиса, или при форсмажорни обстоятелства.
 - 3.7 Когато повредата е причинена умишлено или по непредпазливост.
 4. При щети и дефекти, причинени от небрежност, злоупотреба или несъобразена с предназначението на продукта употреба.
 - 4.1 Повредата е настъпила в резултат на състояние или дефект на система, в която уредът е бил включен или вграден или при употреба на аксесоари и периферни устройства, не предписани от производителя.
 5. Производителят, вносителят и сервисът не носят отговорност за пропуснати ползи и последвали загуби вследствие на дефекта на продукта или престоя му в сервиса.
 6. В случаите на замяна на части, възли и детайли, при извършването на гаранционен ремонт, дефектните такива стават собственост на производителя и се вземат от сервисния работник за отчетност.
 7. Гаранционният срок спира да тече по време на престоя на продукта в сервиса.
 8. При всички случаи срокът за ремонт започва да тече от датата на предоставяне на продукта предмет на рекламация, респективно от датата на осигуряване на достъп до същия.
 9. Никой няма право, по какъвто и да е повод, да изменя условията и срока на настоящата гаранция.
 10. Тази гаранция е валидна за територията на Република България.

11. Тази гаранция е допълнение и не ограничава правата на потребителя съобразно Българското законодателство, в т.ч. но не само съгласно Раздел

III от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки:

„Раздел III.

Средства за защита на потребителите. Право на регресен иск

Чл. 33. (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:

1. да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;
2. да получи пропорционално намаляване на цената;
3. да развали договора.

(2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

1. стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;
2. значимостта на несъответствието, и

3. възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.

(3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

1. продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;

2. появи се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;

3. несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или

4. продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.

(5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.

(6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34. (1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на стоките, потребителят предоставя стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изисква демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 35. Намаляването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки и стойността, която биха имали стоките, ако нямаше липса на съответствие.

Чл. 36. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.

(2) Когато несъответствието се отнася само за някои от стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

(3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по-късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

Чл. 37. (1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

1. за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;

2. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или в рамките на периода от време, посочен в чл. 31, ал. 1 и 2, без да се възпрепятства прилагането на чл. 28, ал. 3, т. 1;

3. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;

4. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за период, по-дълъг от две години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи на стоката, потребителят може да упражни правата си по този раздел в рамките на срока на действие на договора.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.“

Раздел IV.

Търговска гаранция на стоките

Чл. 39. (1) Търговската гаранция обвързва този, който я предоставя, съобразно условията, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция или в свързаната с него реклама, налична преди или по време на сключване на договора.

(2) Когато производителят предоставя на потребителя търговска гаранция за трайност на някои стоки за определен период от време, производителят отговаря пряко пред потребителя през целия срок на търговската гаранция за трайност на стоките, по отношение на ремонта или замяната на стоките, съгласно чл. 34. Производителят може да предостави на потребителя по-благоприятни условия в заявлението за предоставяне на търговска гаранция за трайност.

(3) Когато условията, посочени в заявлението за предоставяне на търговска гаранция, са по-малко благоприятни за потребителя в сравнение с тези в свързаната с него реклама, търговската гаранция е задължителна за лицето, което я предоставя, съгласно условията, предвидени в

рекламата относно търговската гаранция, с изключение на случаите, когато преди сключването на договора рекламата за търговската гаранция е била коригирана по същия начин като този, по който е била направена, или по подобен начин.

Чл. 40. (1) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция се предоставя на потребителя на траен носител най-късно при доставянето на стоките.

(2) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция включва следната информация:

1. ясно посочване, че при несъответствие на стоките потребителят има правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за него, и че търговската гаранция не засяга тези средства за защита на потребителя;
2. името и адреса на лицето, предоставящо търговската гаранция;
3. процедурата, която потребителят трябва да спазва, за да получи изпълнението на търговската гаранция;
4. посочване на стоките, за които се прилага търговската гаранция, и
5. условията на търговската гаранция.

(3) Информацията по ал. 2 трябва да бъде ясна, разбираема и лесна за четене. Информацията задължително се предоставя на български език.

(4) Неспазването на някои от изискванията на ал. 2 и 3 не засяга обвързващия характер на търговската гаранция за лицето, предоставило гаранцията, и потребителят може да се позове на нея и да претендира за изпълнение на посоченото в заявлението за предоставяне на търговска гаранция.

	Оторизирани сервизни партньори	Адрес и контакти на основните сервизни партньори
1	България Сервиз Груп Кол център : 0700 10 218, 088 22 66 900 https://servicebg.net/	Варна, бул. „3-ти март“ N: 36, тел 052 561 564 Пловдив, ул. „Перушица“ 23А, тел. 032 648 348 Бургас, ул. „Фердинандова“ N:98, тел. 056 70 40 70 София, ж-к Люлин бл.149 Партер, тел. 02 925 13 22 Стара Загора, ул. „Искър“ N:21, тел. Монтана, бул. „3-ти Март“ N: 216, тел. 096 588 148
2	Скай Тех Тел 0885 02 22 02 Тел 0887 71 99 99 https://skytech-service.com/	София, Дружба 2, ул. „Конче Вихрогонче“ N:2 бл.401, магазин 4. Стара Загора, ул. „Армейска“ 14А