

Garanția produselor – KronMag.ro

La KronMag, ne angajăm să oferim produse de calitate, conforme cu standardele și legislația în vigoare. Toate produsele comercializate beneficiază de garanție legală, iar procesul de soluționare a eventualelor probleme este rapid și transparent.

1. Tipurile de garanții oferite

Produsele comercializate pe KronMag.ro beneficiază de garanția legală de conformitate, acordată conform OUG 140/2021 și OUG 21/1992. În unele cazuri, producătorii pot oferi suplimentar și garanție comercială, care extinde sau completează garanția legală. Informațiile specifice fiecărui produs sunt menționate pe pagina produsului sau în certificatul de garanție inclus în colet.

2. Durata garanției

Durata garanției variază în funcție de natura și categoria produsului. Majoritatea produselor beneficiază de o garanție de minimum 24 de luni, cu excepția consumabilelor, accesoriilor sau produselor pentru care producătorul stabilește o altă perioadă. Pentru produsele destinate utilizării profesionale, garanția poate avea o durată diferită.

3. Acoperirea garanției

Garanția acoperă defectele de fabricație și problemele tehnice care apar în condiții normale de utilizare. Nu sunt acoperite defectele cauzate de manipularea necorespunzătoare, intervenții neautorizate, accidente, uzură normală sau folosirea produselor în condiții pentru care nu au fost proiectate.

4. Ce nu face obiectul garanției

Garanția nu se aplică în cazul produselor deteriorate în urma utilizării improprii, expunerii la umiditate excesivă, fluctuații mari de tensiune, lovituri, șocuri mecanice sau modificări efectuate de persoane neautorizate. De asemenea, consumabilele (baterii, filtre, cabluri, accesorii de unică folosință) pot avea condiții speciale de garanție.

5. Cum sesizezi o problemă în garanție

Dacă întâmpini o problemă tehnică sau suspectezi un defect de conformitate, ne poți contacta prin e-mail la garantii@kronmag.ro sau prin formularul de asistență disponibil pe site. Pentru o soluționare rapidă, te rugăm să furnizezi: numărul comenzii, descrierea detaliată a problemei, fotografii sau videoclipuri ale defectului și, dacă este cazul, copia certificatului de garanție.

6. Modalitatea de soluționare a garanțiilor

După analiza solicitării tale, îți vom trimite instrucțiuni pentru expedierea produsului către centrul nostru de service sau către service-ul autorizat al producătorului. În funcție de situație, produsul poate fi reparat, înlocuit sau, dacă nici una dintre aceste soluții nu este posibilă, îți vom rambursa contravaloarea acestuia.

7. Termenul de soluționare

Conform legislației, repararea sau înlocuirea produsului se va efectua într-un termen rezonabil, fără costuri pentru client. De regulă, timpul de soluționare variază între 10 și 30 de zile lucrătoare, în funcție de complexitatea cazului și de disponibilitatea pieselor de schimb.

8. Responsabilitatea consumatorului

Te rugăm să păstrezi factura, certificatul de garanție și ambalajul original, acolo unde este posibil. Aceste documente pot fi necesare pentru validarea garanției. De asemenea, este important ca produsul să fie curățat și ambalat corespunzător înainte de a fi trimis în service.

9. Service autorizat

Pentru anumite categorii de produse (electronice, electrocasnice, echipamente sportive specializate etc.), garanția se soluționează prin centrele de service autorizate de producător. În aceste situații, KronMag va facilita legătura cu service-ul și îți va furniza toate instrucțiunile necesare.

10. Clarificări suplimentare

Dacă ai întrebări legate de garanție sau ai nevoie de detalii despre un anumit produs, echipa noastră de suport îți stă la dispoziție. Ne poți contacta prin telefon, e-mail sau prin secțiunea de asistență de pe KronMag.ro.