

POLITICA DE GARANȚIE LEGALĂ DE CONFORMITATE

Politica de garanție aplicabilă în România

HUAWEI TECHNOLOGIES S.R.L, o companie înființată în conformitate cu legislația din România, având sediul social în Str. Barbu Văcărescu, nr. 201, etajele 14, 15, 16, 23, 24, 25, sectorul 2, București, cod poștal 020276, înregistrată la Registrul Comerțului București sub nr. J40/621/2007, având CUI 20567140, (denumită în cele ce urmează **"HUAWEI"**) garantează faptul că dispozitivul achiziționat de consumator și accesoriile sale, în condiții normale de utilizare pe perioada de garanție, nu prezintă defecțiuni, funcționare necorespunzătoare și erori de design.

Pe durata perioadei de garanție, HUAWEI garantează că produsele nu prezintă vicii ascunse. În caz de neconformitate a produselor, consumatorul are dreptul la măsuri corective, fără cost, conform legii.

Garanția produselor se asigură în conformitate atât cu prevederile Instrucțiunilor de Utilizare puse la dispoziția consumatorului la data cumpărării produsului, cât și cu următoarele prevederi legislative (nelimitându-se la acestea): Directiva (EU) 771/2019, transpusă în legislația națională prin OG 140/2021 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, OG nr. 21 / 1992 privind protecția Consumatorilor, republicată (r2), cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 476 / 2006 pentru modificarea și completarea Ordonanței Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor și normele de aplicare în vigoare la data vânzării etc.

Garanția legală de conformitate este de 24 de luni de la livrare pentru telefoane mobile, tablete, laptopuri, routere, monitoare, baterii integrate, ceasuri inteligente/ brațări, căști wireless, începând cu data de vânzare a produsului.

Durata medie de utilizare a produsului (în condiții de utilizare normală) este de 3 ani pentru telefoane mobile, tablete, laptopuri, routere, monitoare, baterii integrate, ceasuri inteligente/ brațări, căști wireless.

HUAWEI, prin rețeaua sa de Centre de Service autorizate, va remedia, fără costuri (de reparație, sau transport), orice neconformitate care există în momentul livrării produsului și care este constatată pe durata perioadei de garanție, conform Certificatului de Garanție.

De asemenea, în afara Perioadei de Garanție, HUAWEI va asigura remedierea sau înlocuirea fără cost a produsului care nu poate fi folosit în scopul pentru care a fost realizat, ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare a produsului.

Pentru produsele care nu respectă condițiile de acordare a garanției, HUAWEI poate asigura service contra cost prin intermediul rețelei sale de Centre de Service autorizate.

Orice neconformitate care este constatată în termen de un an de la data la care bunurile au fost livrate este prezumată a fi existat deja în momentul livrării bunurilor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității.

Măsurile corective în caz de neconformitate

- În caz de neconformitate, în condițiile menționate de legislația în vigoare, consumatorul are dreptul de a beneficia de aducerea la conformitate a bunurilor, de a beneficia de o reducere proporțională a prețului sau de a obține încetarea contractului, respectiv rambursarea contravalorii bunului/ bunurilor achiziționat/-e.
- Pentru ca bunurile să fie aduse la conformitate, consumatorul poate opta între reparație și înlocuire, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă, ar impune HUAWEI costuri care ar fi disproporționate.
- Consumatorii beneficiază de înlocuirea bunurilor în cazul în care neconformitatea acestora este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice. Pentru produsele înlocuite, se acordă o nouă perioadă de garanție care curge de la momentul livrării noului produs.
- După expirarea termenului prevăzut anterior, consumatorii pot pretinde remedierea bunurilor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare, în condițiile legii.
- Constatarea neconformității produsului și repunerea în funcțiune a acestuia se va face doar în Centrele de Service autorizate HUAWEI.
- În cazul înlocuirii produsului, HUAWEI are aceleași obligații pentru produsul înlocuit ca pentru produsul vândut. Pentru produsele înlocuite, se acordă o nouă perioadă de garanție care curge de la momentul livrării noului produs.
- Aducerea la conformitate a produsului va fi efectuată într-o perioadă de max. 15 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate a produsului.

În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenul de garanție se prelungește cu timpul de nefuncționare a bunului, din momentul la care a fost adusă la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate până la predarea efectivă a bunului în stare de utilizare normală către consumator.

În cazul în care neconformitatea este remediată prin înlocuire, pentru bunurile care înlocuiesc bunurile neconforme, termenele de garanție încep să curgă de la data înlocuirii.

Garanția limitată HUAWEI

HUAWEI oferă o garanție limitată pentru produsele marca HUAWEI comercializate în următoarele țări: Cipru, Portugalia, Islanda, Malta, Grecia, Austria, Letonia, Țările de Jos, Suedia, Irlanda, Luxemburg, Polonia, Slovenia, Slovacia, Bulgaria, Franța, Lituania, Croația, România, Ungaria, Regatul Unit, Elveția, Spania, Republica Cehă, Belgia, Norvegia, Finlanda, Danemarca, Italia, Germania, Estonia.

Vă rugăm să rețineți că această garanție vă este oferită în mod voluntar de către producător și include drepturi suplimentare, fără a afecta drepturile care vă sunt conferite, în calitate de consumator, conform legislației naționale aplicabile vânzării produselor și garanțiile asociate acestora.

Măsurile corective aferente acestei garanții se rezumă doar la repararea produsului în Centrele de Service autorizate, în această situație HUAWEI neavând posibilitatea înlocuirii bunului, sau a restituirii contravalorii acestuia.

Consumatorul are obligația să furnizeze documentul de achiziție a bunului (ex. factura fiscală, bon fiscal). În cazul în care această informație nu este comunicată, ori documentul este incomplet sau ilizibil, HUAWEI va refuza beneficiul Garanției.

Anularea garanției

Garanția își pierde valabilitatea în următoarele cazuri:

1. Numărul de serie, sau IMEI a produsului nu este lizibil;
2. Consumatorul nu a furnizat dovada de achiziție a produsului reclamat a fi neconform;
3. Defecțiunea produsă ca urmare a nerespectării instrucțiunilor de transport, manipulare, instalare, întreținere și utilizare menționate în manualul de utilizare;
4. Nerespectarea instrucțiunilor de utilizare;
5. Utilizarea produsului în alte scopuri decât cel pentru care a fost conceput și în afara calității de consumator;
6. Utilizarea produsului în condiții de mediu necorespunzătoare (acțiuni ale substanțelor chimice, noxe, praf, fum, umiditate, temperatură foarte ridicată, sau foarte scăzută);
7. Expunerea dispozitivului în anumite medii cu un nivel de praf foarte ridicat. Precizăm că dispozitivele wearable pot împiedica intrarea prafului din camere de zi, birouri, laboratoare, hale industriale mici și camere de depozitare;
8. Deteriorare mecanică, plastică, sau termică, din cauze independente de producător, provocată prin lovirea aparatului sau prin orice alte acțiuni care conduc la aceste tipuri de deteriorare (scăparea dispozitivului de la mare înălțime, lovirea acestuia de alte obiecte, zgârierea dispozitivului, incendii, accidente, vibrații, intemperii, neglijență în utilizare etc.) ori deteriorarea marcajului cu modelul și seria aparatului;
9. **Contact cu substanțe lichide**
 - Expunerea dispozitivului la substanțe alcaline, cum ar fi săpun, gel de duș în timpul dușurilor sau băilor;
 - Expunerea dispozitivului la temperaturi foarte ridicate și/ sau umezeală excesivă (apă fierbinte, băi termale, saună, expunere prelungită la soare etc.);
 - Intrarea în contact a dispozitivului cu parfumuri, solvenți, detergent, substanțe acide, pesticide, emulsii, soluții de protecție solară, soluții hidratante sau vopsea de păr;
 - Apăsarea butoanelor dispozitivului sau folosirea sa sub apă (puteți să apăsați butoanele ceasului HUAWEI Watch Ultimate și să rotiți coroana atunci când vă aflați sub apă);
 - Încărcarea dispozitivului atunci când este umed;
 - Deteriorarea dispozitivului wearable cauzată de scufundarea în lichid nu este acoperită de garanție dacă dispozitivul este utilizat într-un scenariu nepotrivit;
 - Caracteristicile de rezistență la apă și la praf se aplică numai pentru corpul ceasului. Alte componente, cum ar fi brățara, baza de încărcare și baza nu sunt rezistente la apă sau la praf (brățara pentru HUAWEI Watch Ultimate este rezistentă la apă).
10. Incendiere, expunere prelungită la soare, trăsnete, modificări sau instalări necorespunzătoare, intervenții neautorizate de natură hardware sau software, conectări la PC care nu corespund din punct de vedere al electrosecurității;
11. Distrugerea circuitelor interne datorită șocurilor de tensiune ale rețelei electrice și/ sau utilizarea produsului în condiții neadecvate (ex. tensiune de alimentare necorespunzătoare, împământare inexistentă sau greșită, conectare defectuoasă etc.);
12. Intervenții sau reparații efectuate de către persoane neautorizate de către producător;

13. Neconcordanță între seria IMEI înscrisă pe produs și cea înscrisă pe certificatul de garanție a acestuia;

14. Folosirea de accesorii, baterii, surse de alimentare, încărcătoare etc. neoriginale, altele decât cele aprobate, sau recomandate de producător;

15. Defectele de orice fel apărute în urma instalării sau folosirii, de către consumator, a unor drivere sau programe (software) care nu au fost furnizate de către firma producătoare;

16. Uzura în limite normale datorate folosirii normale a produsului (ex. uzura fizică, mecanică și electrică, mentenanță, verificare periodică, scăderea în timp a luminozității ecranelor LCD, LED, OLED);

17. Eventuale incompatibilități de natură software, sau hardware care pot apărea la folosirea produselor HUAWEI împreună cu alte produse, cu excepția situației în care HUAWEI garantează compatibilitatea acestor produse.

Reparațiile efectuate de către HUAWEI pentru remedierea daunelor sau defectelor apărute ca urmare a motivelor de mai sus, vor fi supuse unor costuri suplimentare pentru manoperă, transport și piese de schimb, agreate în prealabil cu consumatorul. Cu excepția conținutului digital și a serviciilor digitale care sunt încorporate în produs sau interconectate cu acesta și sunt furnizate împreună cu produsul, în sensul Ordonanței de urgență nr. 140/2021, HUAWEI nu garantează funcționalitatea și operarea în bune condiții a aplicațiilor și/ sau a conținutului media, instalate în produs de către client, provenite dintr-o altă sursă decât HUAWEI, sau recomandată de HUAWEI.

Produsele au fost testate în conformitate cu normele legale din punct de vedere al electrosecurității și electromagnetismului, înscriindu-se în parametri normali și în limite legale de funcționare.

Unitatea Service garantează confidențialitatea datelor stocate în memoria produsului conform Regulamentului (UE) nr. 679 din 27 aprilie 2016.

În urma intervențiilor software sau hardware din Unitatea Service, pentru funcționarea la performanțe maxime a produselor, HUAWEI poate proceda la efectuarea ultimului update de soft și la resetarea aparatului la valorile din fabrică.

În cazul prezentării produsului la Unitatea de Service autorizată pentru aducere la conformitate, este posibil ca produsul să fie resoftat, iar datele (mai ales datele cu caracter personal) să se piardă. În consecință, pentru a evita orice pierdere a datelor din memoria produsului înaintea intervenției din Unitatea Service, este recomandată clienților salvarea periodică a datelor cu caracter personal. HUAWEI nu garantează recuperarea datelor cu caracter personal (care fac obiectul legislației speciale de protecție a datelor cu caracter personal, incluzând, dar nelimitat la Regulamentul (UE) nr. 679 din 27 aprilie 2016) pierdute după reparare. HUAWEI nu este responsabilă pentru pierderea sau recuperarea accesoriilor aplicate de utilizator produsului (gravare, folii de protecție, autocolante etc.), care pot fi deteriorate sau eliminate ca rezultat al procesului de verificare sau reparare a produsului la Centrele de Service autorizate HUAWEI.

Lista locațiilor de service autorizate HUAWEI poate fi consultată pe site-ul oficial HUAWEI <https://consumer.HUAWEI.com/ro/>