

UAB Refra GARANTIJOS SĄLYGOS

Gaminiams su *Refra*® prekiniu ženklu – šaldymo agregatams, kondensatoriams, skysčio aušintuvams, šaldymo kamerų durims bei talpoms – suteikiama garantija laikotarpiui, nurodytam pirkimo-pardavimo sutartyje.

Jeigu sutartyje garantinis laikotarpis nenurodytas, gaminiui suteikiama 12 mėnesių apribotų sąlygų garantija nuo gaminio įvedimo į eksploataciją datos, bet ne daugiau kaip 18 mėnesių nuo gaminio pardavimo datos.

Pirkimo-pardavimo sutartyje nurodytos sąlygos turi viršenybę.

Gamintojo garantiniai įsipareigojimai.

Garantija suteikiama tik gaminiams ir jų dalims.

Garntiniu laikotarpiu UAB Refra įsipareigoja vartotojui per protingą laikotarpį pakeisti įrangos dalis arba mazgus, kurie buvo pripažinti defektiniais arba neatitinka sutartų ir deklaruotų parametrų ar sąlygų.

Suremontuoto pagal garantiją gaminio ir jo dalių (išskyrus naujai pakeistų), garantinis laikotarpis nekeičiamas.

Vartotojo reikalavimu garantija (garantinis talonas) jam gali būti pateikta raštu arba kitoje jam prieinamoje ilgalaikėje laikmenoje.

Gamintojas neatsako už tiesioginius ir netiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl gamintojo gaminių gedimo.

Pagal taikytinus nacionalinės teisės aktus, reglamentuojančius vartojimo prekių pardavimą, UAB Refra garantija neturi poveikio vartotojo teisėms.

Vartotojo (pirkėjo, garantijos gavėjo) pareigos.

Brokuotos dalys yra UAB Refra nuosavybė ir, jeigu nesutarta kitaip, vartotojas įsipareigoja jas grąžinti savo sąskaita.

Pagal garantiją keičiamus gaminius ir dalis ekspertizei vartotojas siunčia savo sąskaita.

Gaminiai ir dalys ekspertizei turi būti būklėje, kurioje buvo gedimo metu – neardytos, neremontuotos.

Jeigu gaminiui, kuriam taikomos garantinės sąlygos, atsiranda remonto poreikis, vartotojas norimą atlikti remontą turi suderinti su gamintoju prieš imdamasis remonto veiksmų.

Kompresoriai ekspertizei turi būti su alyvos užpildymu, kuris buvo gedimo momentu. Kompresorių prijungimo atvamzdžiai turi būti užaklinti.

Garantija netaikoma:

- sunaudojamoms eksploatacinėms medžiagoms, natūraliam nusidėvėjimui;
- periodiškai keičiamoms dalims – lemputėms, saugikliams, smulkioms plastikinėms dalims – rankenėlėms ir panašioms dalims;
- gaminiams ar dalims, kurias vartotojas atsisako siųsti ekspertizei;
- vartotojo pateiktoms medžiagoms, detalėms, mazgams;
- programinei įrangai;
- įrangai / prekėms, turinčioms mechaninius pažeidimus.

Garantija negalioja:

- jeigu vartotojas nesilaiko pirkimo-pardavimo sutarties sąlygų;
- jeigu neatitikimas atsirado dėl gaminio netinkamo transportavimo;
- jeigu neatitikimas atsirado dėl *force majeure* įvykių;
- jeigu gaminys naudojamas netinkamai, ne pagal paskirtį, nekvalifikuotai arba netinkamomis sąlygomis;
- jeigu neatitikimas atsirado dėl netinkamo instaliavimo, atlikto instaliuotojo ar vartotojo;
- jeigu neatitikimas atsirado dėl elektros tinklo sutrikimų;
- jeigu gaminys naudojamas neprisilaikant gamintojo naudojimo instrukcijų, rekomendacijų, perspėjimų, reikalavimų;
- jeigu gaminys, atitinkantis sutartas pirkimo-pardavimo sutarties sąlygas, negali turėti reikalaujamų savybių ar kokybės;
- jeigu vartotojo reikalavimai viršija jo teises, apibrėžtas direktyvų 1999/44/EB ir 2011/83/ES arba lygiavertio nacionalinio dokumento, reglamentuojančio vartotojų teises, nuostatose.

Pretenzijų priėmimas

Pretenzija priimama tik gaminio garantijos galiojimo laikotarpiu, užpildant pretenzijos formą bei kartu pateikiant užpildytą įvedimo į eksploataciją aktą. Atsisakydamas priimti pretenziją gamintojas siunčia pareiškėjui argumentuotą paaiškinimą.

Pretenzijos ir įvedimo į eksploataciją akto formos patalpintos UAB Refra interneto svetainėje www.refra.eu.

Dokumentai dėl pretenzijos priimami elektroniniu paštu, adresu support@refra.eu, ir paštu, adresu Dariaus ir Girėno g. 179, 02189 Vilnius, Lietuva.

Gautos pretenzijos registruojamos, saugomos, apdorojamos vadovaujantis UAB Refra kokybės vadybos sistemos, atitinkančios standarto ISO 9001:2015 / LST EN ISO 9001:2015 reikalavimus, procedūras (atestuota UAB Bureau Veritas Lit, Sertifikato Nr.: LT2033Q).

Pretenzijos pareiškėjas per 1–2 darbo dienas informuojamas:

- apie pretenzijos registraciją;
- pretenzijai suteiktą numerį.

Pretenzijos išnagrinėjamos per protingą terminą, komunikuojant su pretenzijos pareiškėju.

2019-02-13 patvirtinta:

UAB „Refra“ direktorė
Marija Komockaja

JSC Refra AFTER-SALES SERVICE TERMS AND CONDITIONS

For products bearing the trademark *Refra*® – cooling aggregates, condensers, fluid chillers, doors of refrigerating cabinets – are provided with after-sales services for the period indicated in the Sales Agreement.

If the after-sales service period is not indicated in the Sales Agreement, the 12 months after-sales service with limited terms and conditions shall be provided for the product from the date of commissioning, but not more than 18 months from the sales date.

Priority shall always be given to the terms and conditions specified in the Sales Agreement.

After-sales service obligations of the manufacturer

After-sales services shall cover only products and their parts.

During the after-sales service period, JSC Refra undertakes to replace within a reasonable period the parts or units of equipment which were recognized to be defective or do not meet the agreed and declared parameters or conditions.

The after-sales service period for the repaired product or its parts (excluded newly changed) shall not be changed.

At the consumer's request, he may be issued the after-sales service document (the after-sales service voucher) in writing or in any other durable medium accessible to him.

The manufacturer is not responsible for direct and indirect losses resulting from breakdown of the manufacturer's equipment.

In observance of applicable national legal acts regulating sales of consumer goods, the after-sales service of JSC Refra shall not affect the rights of consumers.

Duties of the consumer (buyer, after-sales service recipient)

Defective parts shall belong to JSC Refra and, unless agreed otherwise, the consumer undertakes to return them at his own account. Products and their parts covered by the after-sales services to be replaced and products and parts to be delivered for expert examination shall be delivered by the consumer at his own expense.

Products and parts delivered for expert examination must be of the condition which existed at the time of breakdown – not dismantled and not repaired.

If there is a need for product repair subject to warranty conditions, the consumer must inform the manufacturer about the need for repair prior to performing the repair.

Compressors for expert examination must be filled with oil which was at the time of breakdown. Compressor connection branches must be airtight.

The after-sales service shall not apply to:

- Maintenance materials that are used up, natural wear and tear;
- Regularly replaced parts – lamps, safety-catches, small plastic parts – handles and similar parts;
- Products and parts which the consumer refuses to deliver for expert examination;
- Materials, components, units provided by the consumer;
- Software;
- Equipment / products with mechanical damages.

The after-sales service shall not be valid in the following cases:

- The consumer fails to observe the terms and conditions of the Sales Agreement;
- The irregularity has occurred due to incorrect transportation of the product;
- The irregularity has occurred due to *force majeure* events;
- The product is used incorrectly, not according to its purpose, not professionally or under inappropriate conditions;
- The irregularity has occurred due to incorrect installation by the installer or consumer;
- The irregularity has occurred due to incorrect power grid failures;
- The product is used disregarding the manufacturer's instructions for use, recommendations, warnings and requirements;
- The product that complies with terms and conditions of the contract cannot have the required characteristics or quality;
- The consumer's requirements exceeded his rights defined by Directives 1999/44/EC and 2011/83/EU or any other equivalent national document regulating consumer rights.

Procedure of lodging claims with JSC Refra

Claims are accepted only during the manufacturer's after-sales service, when form of a claim and form of act of commissioning are filled in. Upon rejection of claim, the manufacturer JSC Refra shall send to the claimant a substantiated explanation of the rejection.

Forms (of Claim and Act of commissioning) are available on the JSC Refra website www.refra.eu.

Documents related to claims are accepted by e-mail support@refra.eu and mail address Dariaus ir Girėno g. 179, 02189 Vilnius, Lithuania.

Received claims shall be registered, kept and processed according to the procedures of JSC Refra Quality Management System; ISO 9001:2015 / LST EN ISO 9001:2015 (attested by JSC Bureau Veritas Lit, Certificate No. LT2033Q).

Within 1–2 working days, the claimant shall be notified of:

- Fact of the registration of the claim,
- The assigned number.

Claims are reviewed within a reasonable time by communicating with the claimant.

2019-02-13 confirmed by:

JSC Refra director

Marija Komockaja

ГАРАНТИЯ ЗАО Refra

На изделия ЗАО Refra с торговой маркой Refra® - холодильным агрегатам, конденсаторам, охладителям жидкостей, дверям холодильных камер гарантийный срок соответствует сроку, указанному в договоре купли – продажи.

Если в договоре не указан гарантийный срок, продукту предоставляется 12-месячная ограниченная гарантия с даты ввода продукта в эксплуатацию, но не более 18 месяцев с даты продажи продукта.

Всегда преимущественное право по гарантии предоставляется условиям, указанным в договоре купли-продажи.

Обязательства изготовителя.

Гарантия действует исключительно на сами изделия Refra® и их составляющие компоненты.

В течение гарантийного срока ЗАО Refra обязуется в течение разумного срока заменить детали либо узлы оборудования которые признаны дефектными либо не отвечают согласованным и заявленным параметрам или условиям.

Гарантийный срок отремонтированного по гарантии изделия, его частей, в том числе замененных, остается без изменений. По требованию потребителя, гарантия (гарантийный талон) может предоставлен в письменной или в другой, ему доступной и приемлемой для длительного хранения форме.

Производитель не несет ответственности за прямые и косвенные убытки, возникшие в результате отказа оборудования производителя.

В соответствии с действующим национальным законодательством, регулирующим продажу товаров, гарантия ЗАО Refra не ограничивает права потребителя.

Обязательства потребителя.

Замененные по гарантии неисправные части есть собственность ЗАО Refra и, если нет другой договоренности, пользователь обязан их вернуть за свой счет.

Изделия и части взамен бракованных, бракованные изделия и их части на экспертизу пользователь отправляет за свой счет.

Изделия и части на экспертизу пользователь должен отправлять в состоянии на момент наступления неисправности – не отремонтированные, не разобранные.

В случае возникновения необходимости гарантийного ремонта оборудования, прежде чем приступить к ремонтным работам, потребитель обязан согласовать их проведение с производителем.

Компрессоры холодильного оборудования должны быть с количеством масла, которое было на момент отказа. Соединительные патрубки компрессора должны быть заглушены.

Гарантия не распространяется на:

- расходные, эксплуатационные материалы, на естественный износ;
- периодически заменяемые части - лампочки, предохранители, мелкие пластмассовые части - ручки и так далее;
- изделия и части, которые пользователь отказывается отправить на экспертизу;
- изделия и части, поставленные изготовителю пользователем;
- программное обеспечение.

Гарантия не действует если:

- пользователь не выполняет условия договора;
- несоответствие изделия возникло из-за неправильной транспортировки;
- несоответствие происходит из-за форс-мажорных обстоятельств;
- изделие используется неправильно, не по назначению, неквалифицированным или в неподходящих условиях;
- неисправность возникла из-за неправильной установки, осуществленной монтажной компанией или пользователем;
- неисправность возникла из-за неисправностей электрической сети;
- изделие используется не в соответствии с рекомендациями, предупреждениями, требованиями инструкции по эксплуатации изготовителя;
- изделие, соответствующее согласованным условиям контракта, в принципе не может обладать требуемыми свойствами или качеством;
- требования пользователя превышают его права, определенные Директивой 1999/44/ЕС и 2011/83/EU или эквивалентным национальным документом, определяющим права потребителей.

Порядок подачи рекламаций ЗАО Refra.

Рекламацию заявитель может подать только в течении гарантийного срока.

Рекламация на бланке ЗАО Refra должна быть подана вместе с заполненным на бланке актом по вводу изделия в эксплуатацию.

Бланки – рекламация и акт по вводу изделия в эксплуатацию размещены на сайте ЗАО Refra www.refra.eu.

Электронной почтой Прием рекламаций support@refra.eu и почтой Даряус и Гирено 179, 02189 Вильнюс, Литва.

Поступившие рекламации, регистрируются, хранятся, обрабатываются согласно процедурам системы управления качеством ISO 9001: 2015 / EN ISO 9001: 2015 (сертифицирована Bureau Veritas Lit сертификат №. LT2033Q).

В случаях отказа принять рекламацию ЗАО Refra заявителю направляет мотивированное объяснение.

Заявитель в течении 1–2 рабочего дня уведомляется о:

- принятии и регистрации рекламации;
- номере его рекламации.

Рекламации обрабатываются в разумные сроки путем общения с заявителем.

2019-02-13 подтверждено:

Директор ЗАО Refra
Marija Komockaja