

# CERTIFICAT DE GARANȚIE

Produse din gresie și faianță (valabil pentru vânzări ONLINE și OFFLINE)

## 1. Datele garantului

Denumire: CERAMALL SRL

Sediul social: București, România, Bd. Timișoara nr. 80B, parter, corp C2, birou P27, Sector 6

CUI: 34435638.

Nr. Reg. Comerțului: J40/5169/2015

Telefon: +40 (372) 533 333

E-mail: suport@ceramall.ro

Website: www.ceramall.ro

## 2. Domeniul de aplicare

Prezentul certificat se aplică tuturor produselor de gresie, faianță și plăci ceramice comercializate de CERAMALL SRL:

- prin magazin online (www.ceramall.ro)
- prin showroom / vânzare directă (offline)
- cu livrare pe teritoriul României

## 3. Identificarea produsului

Denumire produs: Rockstone Grafite Gres Rekt Mat

Cod produs: 14946

## 4. Garanția legală de conformitate

Toate produsele comercializate de CERAMALL SRL beneficiază de:

- Garanție legală de conformitate: 24 de luni de la data livrării sau, după caz, de la data ridicării
- Garanția se aplică neconformităților existente la momentul livrării

Consumatorul are dreptul la:

- înlocuirea produsului dacă acesta mai este în stoc la data reclamației;

Precizare: Beneficiarul garanției va ține cont că există riscul ca produsul care urmează să fie livrat în vederea înlocuirii celui afectat de neconformități poate avea tonalitate diferită având în vedere că la fabrică sunt mai multe loturi de producere a aceluiași model.

- restituirea contravalorii produsului afectat de neconformități în cazul în care înlocuirea nu poate avea loc din motive obiective (de ex: lipsa stocului sau tonalitate diferită a produsului).

## 5. Condiții obligatorii care trebuie îndeplinite de cumpărător/consumator pentru aplicarea garanției:

Pentru menținerea dreptului la garanție, consumatorul are obligația să respecte următoarele condiții în mod cumulativ:

- Verificarea produselor la recepție și înainte de montaj, astfel încât neconformitatea pretinsă să nu fi putut fi observată cu ochiul liber de către o persoană neavizată la data recepției sau după caz, la data ridicării produselor;
- Montajul realizat de personal calificat autorizat. În acest sens, consumatorul/cumpărătorul se obligă să prezinte atât actul juridic încheiat între acesta și montator pentru montarea gresiei/faianței, cât și dovada faptului că montatorul este o persoană autorizată/acreditată să exercite în condiții de legalitate activitatea de montare/placare a gresiei/faianței.
- Utilizarea de adezivi, chituri și suporturi compatibile; se recomandă utilizarea acestor accesorii achiziționate de la garant pentru a evita incompatibilitatea dintre produse;
- Respectarea destinației produsului (interior / exterior; perete / pardoseală)

Pentru evitarea oricărui dubiu, produsele montate se consideră acceptate fără obiecțiuni.

Astfel, nu mai pot face obiectul reclamațiilor privind:

- nuanța/tonalitate;
- calibrarea;
- defecte vizibile.

## 7. Situații care NU sunt acoperite de garanție

Garanția nu se aplică în cazul:

- Montajului necorespunzător
- Montajul efectuat de către o persoană neautorizată
- Diferențelor de nuanță între loturi diferite
- Uzurii normale
- Spargerii, ciobirii sau fisurării după livrare
- Depozitării necorespunzătoare
- Utilizării în alte scopuri decât cele recomandate
- Intervențiilor neautorizate asupra produselor

## 8. Procedura obligatorie de reclamație (online și offline)

Pentru sesizarea unei neconformități, clientul se obligă să transmită:

- Cerere scrisă transmisă la adresa de e-mail: suport@ceramall.ro
- Copie factură / număr comandă
- Fotografii clare ale produsului reclamat
- Descrierea completă a problemei

Termen legal de soluționare: maximum 15 zile calendaristice

## 9. Corelare cu Termeni și Condiții și alte politici obligatorii ale garantului

Prezentul certificat se completează cu:

- Termenii și Condițiile de pe site-ul [www.ceramall.ro](http://www.ceramall.ro)
- Politica de retur
- Politica de livrare
- Politica de soluționare a reclamațiilor

## 10. Dispoziții finale

Prezentul certificat este valabil doar pe teritoriul României și se completează cu prevederile legislației în vigoare.

Data emiterii: 04.06.2026

Semnătura și ștampila garantului

*M. Jergiu*

