



CERTIFICAT DE GARANȚIE

Produse Woya pentru igiena orală

Versiunea din 28.09.2026

WOYA INTERNATIONAL SRL, cu sediul social în Str. Porumbacului nr. 5, Sibiu, jud. Sibiu, cod poștal 550330, CUI RO39389249, Reg. Com. J2018000747328, asigură aducerea la conformitate a produsului menționat în prezentul document, conform facturii prin care consumatorul l-a achiziționat. Pentru produsele Woya suntem și importatorul lor, deci orice problemă ne-o adresați nouă. Protecția juridică a consumatorului împotriva lipsei de conformitate, obligație legală a vânzătorului, este asigurată de vânzător prin unitatea de service indicată de acesta. Denumirea produsului, modelul, seria (pentru produsele cu serie) și identitatea părților sunt menționate și în documentele de achiziție.

Garanția legală de conformitate: 2 ani pentru persoanele fizice și 12 luni pentru persoanele juridice.

Durata medie de utilizare: 2 ani.

I. Condiții generale

1. Acest produs beneficiază de garanția legală de conformitate de 2 ani pentru persoanele fizice, începând cu data la care consumatorul intră în posesia fizică a produsului, în condițiile prevăzute de OUG nr. 140/2021, OUG nr. 34/2014 și OG nr. 21/1992, cu modificările și completările ulterioare. Pentru persoanele juridice, garanția este de 12 luni. Orice neconformitate constatată în primul an de la livrare este considerată, până la proba contrarie, ca existând deja la livrare.
2. Activitatea de service se asigură gratuit de către vânzător, la adresa: WOYA INTERNATIONAL SRL, Str. Porumbacului nr. 5, Sibiu, jud. Sibiu, 550330; e-mail: contact@woya.ro; telefon: 0770 713 285; website: www.woya.ro.
3. Pentru a semnală un defect, completați formularul de solicitare service în garanție din prezentul certificat și trimiteți-l la contact@woya.ro. Pentru întrebări ne puteți suna la 0770 713 285.
4. Transportul la service și înapoi este gratuit pentru dvs. După ce primim formularul, vă contactăm în cel mult 2 zile lucrătoare și stabilim ziua în care curierul ridică gratuit coletul de la adresa dvs. Tot gratuit vă trimitem produsul înapoi.
5. Defecțiunile produsului achiziționat vor fi identificate de un specialist autorizat de vânzător, care va emite o fișă de service. Aceasta va enumera defecțiunile constatate, natura lor și va stabili dacă se încadrează în condițiile garanției pentru reparație gratuită sau dacă sunt datorate unei utilizări incorecte.
6. Aducerea la conformitate se face prin repararea sau înlocuirea produsului, fără costuri pentru dvs.: nu plătiți transportul, manopera sau piesele necesare (definiția „fără costuri” din OUG nr. 140/2021). Remedierea se face într-un termen stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, care nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate (art. 12 din OUG nr. 140/2021).
7. Timpul de nefuncționare prelungește în mod corespunzător termenul de garanție și curge din momentul la care a fost adusă la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate până la predarea efectivă a produsului în stare de utilizare normală către consumator. Dacă produsul este înlocuit, garanția pentru produsul nou începe de la data înlocuirii.
8. Produsul se trimite în service împreună cu accesoriile sale. Garanția nu este condiționată de păstrarea ambalajului original. Reparația produsului trimis în service se face gratuit, dacă defectul este acoperit de garanție.
9. Consumatorul este informat prin e-mail despre finalizarea reparației sau a înlocuirii. Vă rugăm să ne comunicați o adresă de e-mail validă; vânzătorul nu răspunde pentru întârzierile cauzate de o adresă de e-mail greșită sau nevalidă.

10. Taxă de depozitare: dacă nu ridicați produsul în 15 zile de la data la care v-am anunțat că este gata, se aplică o taxă de 1% pe zi din valoarea facturată a produsului nou.
11. Cerere de service nejustificată: 50 RON + TVA și, după caz, costul transportului, dacă produsul este trimis în aceeași stare, dacă defectul vine din folosirea incorectă conform manualului, dacă este trimis după expirarea garanției pentru un defect care nu este un viciu ascuns apărut în durata medie de utilizare sau dacă garanția este exclusă conform certificatului. Cererile pentru vicii ascunse în durata medie de utilizare nu se taxează (art. 11 alin. (8) din OUG nr. 140/2021). Vă comunicăm constatarea în fișa de service înainte să percepem taxa.
12. Dacă produsul nu poate fi adus la conformitate prin reparare sau înlocuire, consumatorul are dreptul la o reducere proporțională a prețului sau la încetarea contractului și restituirea contravalorii produsului, în condițiile prevăzute de lege.
13. După expirarea celor 2 ani, consumatorul poate cere în continuare repararea sau înlocuirea produsului pentru viciile ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare de 2 ani (art. 11 alin. (8) din OUG nr. 140/2021).
14. Accesorii care însoțesc produsul (cablu, adaptor, bază de încărcare, rezervor, trusă) beneficiază de aceeași perioadă de garanție, în aceleași condiții ca produsul principal.
15. Garanția legală se exercită pe baza facturii sau a altei dovezi de cumpărare (bonul sau extrasul de cont). Certificatul de garanție completat este recomandat, dar nu este o condiție pentru exercitarea garanției. Garanția nu afectează drepturile consumatorului conferite de lege.

II. Condiții de acordare a garanției

1. Pentru a beneficia de garanția legală de conformitate este suficientă dovada cumpărării (factura, bonul sau extrasul de cont). Vă rugăm să trimiteți produsul împreună cu accesoriile cu care a fost livrat. Certificatul de garanție completat este recomandat, nu obligatoriu.
2. Produsul conține subansambluri și componente electronice a căror întreținere, manipulare, depozitare, punere în funcțiune și exploatare trebuie să se facă în conformitate cu manualul de utilizare.
3. Nu sunt acoperite de garanție defectele cauzate de nerespectarea condițiilor de transport, păstrare, punere în funcțiune, exploatare, întreținere, manipulare sau depozitare ori de nerespectarea instrucțiunilor de utilizare și siguranță din manualul produsului, inclusiv ambalarea neadecvată a produsului trimis de dvs.
4. Nu sunt acoperite de garanție defecțiunile sau deteriorările cauzate de șocuri mecanice, căderi, incendii, accidente sau neglijență în utilizare, urmele de arsuri pe suprafețele exterioare, urmele de arsuri sau de oxidare a instalației electrice ca urmare a folosirii în condiții de umiditate sau temperatură în afara celor indicate în manualul de utilizare.
5. De asemenea, garanția produsului nu acoperă următoarele situații:
 - a. uzura normală a capetelor de schimb și a altor consumabile, care se înlocuiesc periodic, conform manualului; aceste piese nu se înlocuiesc gratuit dacă sunt uzate în urma folosirii lor;
 - b. componentele produsului și accesoriile acestuia din plastic, sticlă sau alte materiale casante, deteriorate prin șocuri mecanice, căderi, incendii, accidente sau neglijență în utilizare, ori părțile supuse uzurii în timpul utilizării normale (de exemplu decolorarea sau mătuirea culorii);
 - c. întreținerea, curățarea sau montarea necorespunzătoare a produsului;
 - d. depunerile de calcar sau impurități din apă, dacă produsul nu a fost curățat conform manualului;
 - e. introducerea în rezervor a altor lichide decât apa, contrar avertismentului din manual (de exemplu apă de gură, soluții de albire, bicarbonat, sare, substanțe corozive sau uleiuri esențiale), care deteriorează pompa și garniturile și pot forma un strat lipicios ce favorizează depunerile și înfundarea circuitelor;
 - f. încărcarea cu adaptoare sau cabluri neoriginale ori nepotrivite, tensiune de alimentare necorespunzătoare sau expunerea la substanțe chimice, noxe, fum ori praf;
 - g. folosirea produsului în alt scop decât cel pentru care este destinat sau în afara specificațiilor din manual;
 - h. folosirea de acumulatori, surse de alimentare, cabluri sau accesorii necorespunzătoare, altele decât cele produse, aprobate sau recomandate de producător;

- i. produsele cu etichete sau sigilii de garanție deteriorate, cu serii de fabricație lipsă, modificate sau deteriorate, ori cu componente sigilate de producător desfăcute, considerate intervenții neautorizate;
 - j. avarierea acumulatorilor ca urmare a încărcării prea lungi sau a nerespectării recomandărilor de siguranță din manualul de utilizare;
 - k. avarierea produsului cauzată de utilizarea lui fără accesoriile omologate de producător;
 - l. intervențiile sau reparațiile executate de consumator ori de persoane neautorizate de producător.
6. Excluderile de mai sus nu se aplică dacă defectul există din fabricație. Service-ul se face la adresa din Sibiu indicată în prezentul certificat.
7. Vă rugăm să opriți folosirea produsului imediat ce observați un defect și să ni-l semnalați cât mai curând, în perioada de garanție. Deteriorările suplimentare cauzate de continuarea folosirii după observarea defectului pot fi tratate ca utilizare necorespunzătoare; ele nu afectează însă remedierea defectului inițial.
8. Produsul trimis în service trebuie să fie curat, iar rezervorul irigatorului golit și uscat.

III. Retur și dreptul de retragere

1. Dacă sunteți persoană fizică și ați cumpărat de pe woya.ro, vă puteți retrage din contract în 14 zile de la data la care dvs. sau o persoană indicată de dvs., alta decât curierul, intrați în posesia fizică a produsului, fără să precizați motivul. Vă puteți retrage online, la <https://woya.ro/drept-de-retragere/>, prin e-mail la contact@woya.ro sau prin poștă, la adresa de mai sus.
2. Costul returului: dacă ridicăm noi coletul de la adresa dvs., după ce ne trimiteți declarația de retragere, reținem din rambursare 24,99 lei (TVA inclus), cât ne costă curierul. Puteți trimite și singur produsul, pe cheltuiala dvs.; în acest caz nu reținem nimic. Nu primim colete cu plata transportului la destinatar sau cu ramburs.
3. Rambursarea: vă rambursăm toate sumele primite, inclusiv costul livrării standard pe care l-ați plătit, fără întârzieri nejustificate și în cel mult 14 zile de la data la care ne-ați informat despre retragere (art. 13 alin. (1) din OUG nr. 34/2014). Putem amâna rambursarea până primim produsul sau dovada că l-ați expediat, luându-se în considerare data cea mai apropiată (art. 13 alin. (4)). Dacă ridicăm noi coletul, nu amânăm rambursarea.
4. Ambalajul original nu este obligatoriu, dar vă recomandăm să îl folosiți. Trimiteți produsul cu toate accesoriile primite și goliți și uscați rezervorul irigatorului înainte de ambalare.
5. Capetele folosite nu sunt un motiv de refuz al returului aparatului. Răspundeți doar pentru diminuarea valorii produsului rezultată din folosirea lui dincolo de ce e necesar pentru a-l verifica (art. 14 alin. (3) din OUG nr. 34/2014). Dacă ați folosit un cap, diminuarea valorii este prețul capului de schimb respectiv, afișat pe woya.ro la data returului, dar cel mult 20% din prețul produsului de pe factură (plafonul stabilit de noi). Vă comunicăm suma în scris înainte să o reținem; o puteți contesta.
6. Capetele de schimb vândute separat, în ambalaj sigilat, nu pot fi returnate dacă ați desfăcut sigiliul, din motive de igienă (art. 16 lit. e) din OUG nr. 34/2014). Dacă nu ați desfăcut sigiliul, vă puteți retrage și pentru ele.
7. Dacă produsul are un defect sau nu corespunde comenzii, nu este o retragere, ci garanția legală de conformitate descrisă mai sus, fără costuri pentru dvs. Condițiile complete sunt pe pagina Retur și drept de retragere de pe woya.ro.

IV. Alte informații

1. Pentru service în garanție nu trebuie să ne trimiteți singur produsul: completați formularul de mai jos, iar noi trimitem gratuit curierul. Adresa service-ului: WOYA INTERNATIONAL SRL, Str. Porumbacului nr. 5, Sibiu, 550330.
2. Puneți în colet accesoriile cu care a fost livrat produsul și care îi asigură funcționarea corectă (cablu, adaptor, bază de încărcare) și o copie a dovezii de cumpărare. Ambalați produsul astfel încât să nu se deterioreze la transport.
3. **Avertisment obligatoriu:** în rezervorul irigatorului se folosește doar apă. Nu puneți apă de gură sau alte lichide în rezervor: deteriorează pompa și garniturile. Defectele cauzate de nerespectarea acestui avertisment nu sunt acoperite de garanție. Clătirea cu apă de gură o faceți separat, după folosirea irigatorului.

4. Reclamațiile privind produsele ni le puteți trimite direct, la datele de contact de mai sus; vă răspundem în cel mult 2 zile lucrătoare. Vă puteți adresa și ANPC (www.anpc.ro) sau entităților de soluționare alternativă a litigiilor, prin <https://reclamatii.sal.anpc.ro>.
5. Datele personale din acest certificat și din formularul de service sunt folosite doar pentru gestionarea garanției și a service-ului, conform Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR) și politicii de confidențialitate de pe woya.ro.
6. Completarea numelui și a semnăturii pe acest document este opțională și atestă că ați luat la cunoștință condițiile de garanție. Prezentul certificat nu restrânge drepturile pe care le aveți ca consumator potrivit legii.

V. Formular de solicitare service în garanție

Trimițeti formularul completat, cu o fotografie a facturii, la contact@woya.ro. Vă contactăm în cel mult 2 zile lucrătoare pentru ridicarea gratuită a produsului.

Nume și prenume: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Adresa de ridicare: _____

Produsul (model): _____

Seria (dacă există): _____

Numărul și data facturii: _____

Descrierea defectului: _____

Data apariției defectului: _____

Semnătura: _____ Data: _____

VI. Intervenții în perioada de garanție

Produs: _____

Specificație: _____

Data intrării	Defect reclamat	Defect constatat	Observații	Data ieșirii	Semnătura și ștampila	Semnătura consumator

Vânzător,
Semnătură _____

Consumator, _____

Nume și prenume: _____

Adresă: _____

Număr de telefon: _____

Adresa de email: _____

Semnătură _____