



GARANȚIE ȘI SERVICII POST-VÂNZARE DOMENIU DE APLICARE ȘI CONDIȚII DETALIAȚE

Autoritatea contractantă:	INSPECTORATUL GENERAL AL POLIȚIEI DE FRONTIERĂ AL MAI, MOLDOVA
Referință publicare:	Licitație deschisă ocds-b3wdp1-MD-1775206694511
Titlul contractului:	Sisteme mobile de termoviziune pentru supravegherea frontierei de stat
Producătorul echipamentului:	OPTIX JSC, Bulgaria

Acoperire:

Fiind producătorul următoarelor echipamente, OPTIX JSC oferă servicii de garanție și post-vânzare după cum urmează:

Produs:	Sisteme mobile de termoviziune pentru supraveghere
Termen de garanție:	24 de luni de la data semnării documentelor de acceptare finală

Produsul este garantat a fi lipsit de toate defectele de fabricație legate de materiale, design și manoperă, în condiții normale de utilizare, pe durata garanției menționate mai sus.

Garanția acoperă orice defect de conformitate existent la momentul livrării, chiar dacă acest defect nu apare decât la o dată ulterioară.

OPTIX JSC este responsabilă pentru orice defect de conformitate care apare după livrare și este atribuit nerespectării obligațiilor sale, inclusiv nefurnizarea unei garanții că, pentru o anumită perioadă, consumabilele utilizate în scopurile pentru care sunt utilizate în mod normal sau într-un scop specific își vor păstra calitățile sau caracteristicile specificate.

În calitate de producător al Produsului și deținând know-how-ul și proprietatea intelectuală asupra Produsului, OPTIX JSC garantează că are dreptul de a fabrica și vinde Produsele.

Centru de service:

În cazul în care se constată orice defect în timpul funcționării, este obligatoriu să contactați centrul de service pentru a putea verifica reclamația:

OPTIX JSC,

Technology Park OPTIX, 4500 Panagyurishte, Bulgaria

Phone: +359 357 60616 / Fax: +359 357 63097 / Email: service@optixco.com

Contact person: Yanilena Muleshkova

OPTIX JSC
No: 121722373
65, Zahari Stoyanov Str.,
4500 Panagyurishte, Bulgaria
Tel: +359 357 6 41 25
Fax: +359 357 63 097

<https://www.optixco.com>
optix@optixco.com
facebook.com/Optixco
youtube.com/optixcobg
instagram.com/optixco
linkedin.com/company/optix-co

Bank: United Bulgarian Bank
BIC (SWIFT): UBB5BG5F
IBAN BGN BG89UBBS82411014934611
IBAN USD BG25UBBS82411114934615
IBAN EUR BG33UBBS82411414934616
IBAN GBP BG16UBBS82411914934614

Bank: Allianz Bank Bulgaria
BIC (SWIFT): BUINBGSF
IBAN BGN BG36BUIIN72501092132019
IBAN EUR BG84BUIIN95611000331576



AQAP 2110



Biroul de asistență tehnică (Help Desk):

Pe întreaga durată a implementării Contractului și a perioadei de garanție, OPTIX JSC oferă servicii de asistență tehnică operațională pentru raportarea erorilor și defecțiunilor.

Toate solicitările sunt înregistrate într-un sistem electronic de ticketing cu un ID unic și confirmare de primire.

Portal online pentru beneficiar:

Portal online securizat care oferă acces la: monitorizarea stării solicitărilor; istoricul intervențiilor; timpii de răspuns și de rezolvare (urmărirea SLA).

Trasabilitate și arhivare:

Toate solicitările de service sunt complet trasabile și arhivate pe întreaga durată a contractului.

Întreținere preventivă:

OPTIX JSC oferă 1 vizită anuală de întreținere programată în perioada de garanție, precum și inspecții suplimentare la cerere în cazul degradării performanței.

Excluderi:

Această garanție nu acoperă defecțiunile care rezultă din:

- utilizare care nu poate fi atribuită modului normal și obișnuit și considerată anormală – inclusiv, dar fără a se limita la, utilizare necorespunzătoare sau abuzivă, manipulare și depozitare necorespunzătoare, scăpare, șocuri excesive;
- utilizare necorespunzătoare;
- intervenții, reparații, modificări sau alterări efectuate de personal neautorizat de OPTIX JSC sau încercări efectuate de acesta;
- Această garanție nu se aplică defectelor cauzate de orice este considerat anormal, abuziv sau necorespunzător, inclusiv, dar fără a se limita la, orice defecțiune rezultată din întreținerea necorespunzătoare a produsului, pierdere, furt, deteriorare ca urmare a service-ului necorespunzător, modificare, dezasamblare, deteriorare intenționată, utilizare necorespunzătoare, abuz, accidente, forțe ale naturii (fulgere, inundații, incendii etc.), expunere la substanțe chimice periculoase, suprasarcini.

Cu stimă,

Ivan Cholakov, Director executiv

OPTIX JSC, Address: BULGARIA, Sofia 1756,

Kliment Ohridski Blvd. Bl. 19, entr. V, office 3

Data completării: 08.05.2026

Semăntura autorizată _____

OPTIX JSC
No: 121722373
65, Zahari Stoyanov Str.,
4500 Panagyurishte, Bulgaria
Tel: +359 357 6 41 25
Fax: +359 357 63 097

<https://www.optixco.com>
optix@optixco.com
facebook.com/Optixco
youtube.com/optixcobg
instagram.com/optixco
linkedin.com/company/optix-co

Bank: United Bulgarian Bank
BIC (SWIFT): UBB5BG5F
IBAN BGN BG89UBBS824111014934611
IBAN USD BG25UBBS82411114934615
IBAN EUR BG33UBBS82411414934616
IBAN GBP BG16UBBS82411914934614

Bank: Allianz Bank Bulgaria
BIC (SWIFT): BUINBGSF
IBAN BGN BG36BUIIN72501092132019
IBAN EUR BG84BUIIN95611000331576

