

## Certificat de garanție

Nr. 7 din data 17.04.2026

**Prestator:** *INNOVA Security SRL*

Cod fiscal: 1024608000274

Sediu: s. Mereni, r. Anenii Noi, str. Blajinilor nr. 5

Contacte: Suport tehnic – 079899050 / Vânzări – 060722005

E-mail: [innova-group@outlook.com](mailto:innova-group@outlook.com)

**Beneficiar:** *IMSP Institutul Oncologic*

IDNP/IDNO: [1003600151023](#)

Telefon: 022 85 26 70

Adresă: **mun.Chișinău, str. Testemițanu 30**

*Obiectul garanției:* **Serviciilor de instalare a sistemului de acces control și video integrat**

### Scopul garanției

Această garanție este oferită în conformitate cu **Codul civil al Republicii Moldova (art. 731-742)** asigurând calitatea și funcționalitatea produselor comercializate de **INNOVA Security SRL**.

**Termenul Garanției:** Perioada de garanție începe din data emiterii acestui certificat având o durată de 24 luni.

## 1. Condiții de garanție

### 1.1 Definiția garanției

Garanția oferită de INNOVA Security SRL acoperă toate defectele de fabricație și materialele defectuoase care pot apărea în condiții normale de utilizare a produsului pe durata perioadei de garanție.

### 1.2 Condiții pentru activarea garanției

Garanția acoperă numai defectele de fabricație ale produselor, nu și defectele apărute din cauza utilizării necorespunzătoare, neglijenței sau întreținerii incorecte.

### 1.3 Servicii acoperite de garanție

Conform art. 738 din Codul civil al Republicii Moldova, în cazul în care produsul prezintă defecte de fabricație în perioada de garanție, cumpărătorul are dreptul la următoarele servicii asigurate de INNOVA Security, fără costuri suplimentare:

- 1) Dacă produsul prezintă defecte de fabricație sau probleme tehnice apărute în perioada de garanție, compania va efectua diagnosticarea și reparațiile necesare într-un termen maxim de 14 zile lucrătoare. În situații excepționale, care necesită procurarea unor componente speciale, termenul poate fi extins, iar clientul va fi informat în prealabil.
- 2) Dacă se constată defecte ireparabile la componentele produsului, acestea vor fi înlocuite cu piese noi sau echivalente, având aceleași standarde de calitate, fără a afecta funcționalitatea echipamentului.
- 3) În cazul în care defectul a fost cauzat de o utilizare necorespunzătoare, compania oferă o sesiune unică de instruire gratuită privind utilizarea corectă a produsului. În cazul unor alarme false repetate cauzate de

utilizare incorectă, se poate percepe o taxă suplimentară de **500 MDL per intervenție**, dacă este necesară deplasarea unui tehnician pentru resetare sau reconfigurare.

## **2. Procedura de garanție**

### **2.1 Înregistrarea solicitării de garanție**

În cazul unei defecțiuni acoperite de garanție, Beneficiarul trebuie să contacteze INNOVA Security în termen de 7 zile printr-un apel telefonic sau e-mail la adresele indicate pe certificatul de garanție.

### **2.2 Documente necesare**

Pentru a beneficia de garanție, Beneficiarul trebuie să furnizeze următoarele documente:

- Certificatul de garanție completat și semnat;
- Dovada achiziției (factura sau bonul fiscal);
- O descriere detaliată a problemei întâmpinate scrisă sau verbală.

### **2.3 Evaluarea produsului**

După recepționarea produsului defect și a documentației aferente, INNOVA Security va evalua tehnic defecțiunea. Dacă aceasta este acoperită de garanție, produsul va fi reparat sau înlocuit în termen de 14 zile lucrătoare. În caz contrar Beneficiarul va fi notificat în scris privind posibilitatea unei reparații contra cost și costul estimativ al intervenției.

### **2.4 Transportul produsului**

Beneficiarul va suporta costurile transportului către centrul de service și deplasarea echipei tehnice. Dacă defecțiunea este confirmată ca viciu de fabricație, INNOVA Security va acoperi returnarea produsului reparat sau înlocuit.

## **3. Limitări și excluderi**

### **3.1 Uzura normală**

Garanția nu acoperă uzura normală a produsului, inclusiv, dar fără a se limita la, uzura componentelor mobile, butoanelor, conectorilor, carcasei, precum și deteriorarea cardurilor, MicroSD cauzată de utilizarea în condiții care depășesc specificațiile tehnice recomandate, cu excepția cazurilor în care INNOVA Security stabilește că defecțiunea este rezultatul unui viciu de fabricație.

### **3.2 Excluderi**

Garanția nu acoperă:

- 1) Defecțiuni cauzate de utilizarea necorespunzătoare, neglijență, accidente, șocuri mecanice, expunerea la lichide, substanțe chimice, sau condiții de mediu nefavorabile (umiditate excesivă, praf, temperaturi extreme);
- 2) Defecțiuni cauzate de intervenții sau modificări neautorizate ale produsului;
- 3) Daunele provocate de calamități naturale (inundații, incendii, cutremure etc.) sau de fluctuații de tensiune electrică.
- 4) Produsele desigilate, modificate sau reparate de persoane neautorizate;
- 5) Bateriile și alte componente consumabile.

### **3.3 Anularea garanției**

Garanția devine nulă în următoarele situații:

- Produsul a fost reparat sau modificat de o persoană neautorizată;
- Numărul de serie este lipsă, modificat sau ilizibil.

## **4. Conformitate legislative**

4.1 Această garanție este reglementată de următoarele acte normative: Codul civil al Republicii Moldova, art. 731-742; Legea privind protecția consumatorului nr. 105-XV din 13.03.2003; Hotărârea Guvernului RM nr. 1465 din 08.12.2003.

## 5. Clauze finale

5.1 INNOVA Security își rezervă dreptul de a modifica termenii acestui certificat de garanție, modificările fiind aplicabile doar produselor achiziționate după intrarea în vigoare a acestor modificări.

5.2. În cazul unui litigiu, părțile vor încerca soluționarea amiabilă, iar dacă aceasta nu este posibilă, se vor adresa instanței competente din Republica Moldova.

5.3 Acest certificat de garanție se întocmește în două exemplare originale, câte unul pentru fiecare parte, având aceeași valoare juridică.

5.4 Certificatul de garanție este valabil doar împreună cu Actul de predare-primire (*anexa 1*), care confirmă recepționarea produselor și serviciilor furnizate de INNOVA Security.

Beneficiarul certifică prin acest act că echipamentele funcționează în mod normal și că nu există pretenții la momentul recepției.

Semnătura Prestatorului \_\_\_\_\_

L.Ș