

# Swiss Coffee SRL – Tarife și proceduri Service Center JURA București

S.C. Swiss Coffee S.R.L.
C.I.F. RO 26556450   Nr. Reg. Com J40/1892/2010
Șoseaua București-Ploiești 89A, sector 1, cod poștal 013685, București (vizavi de Mall Băneasa)
Showroom – corp C1, parter   Telefon: +40 21 312 5782
Service Center – corp C2, demisol   E-mail: service@swisscoffee.ro
Telefon: +40 21 310 5872   Mobil: +40 728 844 000

## Pe scurt – cum funcționează service-ul

- Diagnosticare transparentă și deviz în termen orientativ de minimum 2 zile lucrătoare de la recepție.
- Diagnoza computerizată este inclusă gratuit pentru reparațiile finalizate.
- Reparațiile se execută cu piese originale JURA (piese recondiționate doar cu acord scris).
- Pentru garanție, condițiile sunt detaliate în Anexa nr. 1 (Certificat de garanție). Drepturile legale ale consumatorului rămân neafectate.

## 1) Tarife standard

Tarifele de mai jos includ TVA și se facturează în lei (RON).

Serviciu	Tarif
Manoperă aparat comercial	183 lei/oră
Manoperă reparație aparat casnic	122 lei/oră
Diagnosticare (dacă se renunță la reparație)	122 lei
Diagnoză computerizată	Gratuită la reparații finalizate (se facturează doar dacă se renunță la reparație)
Staționare nejustificată după notificarea de ridicare	4 lei/zi

## 2) Operațiuni suplimentare (forfait)

Operațiune	Tarif
Decalcifiere și curățare asistate	92 lei/operație
Curățare duză de lapte asistată	30 lei/operație

### 3) Procedură de lucru

- 1 Programare: Clientul comunică defectul; se programează intrarea în service.
- 2 Compatibilitate electrică: Primim exclusiv aparate pentru rețeaua EU 230V / 50 Hz.
- 3 Expediere și risc de transport: Clientul trimite aparatul pe răspundere proprie. Pentru aparatele cu garanție valabilă emisă de Swiss Coffee SRL, transportul poate fi asigurat de noi. Nu ne asumăm răspunderea pentru ambalaj incomplet/necorespunzător și daunele rezultate în tranzit.
- 4 Diagnoză de intrare: Se execută testul JURA Animation System; raportul poate fi transmis electronic sau tipărit la cerere.
- 5 Recepție: Se deschide Raport de intrare cu datele de identificare; clientul/reprezentantul semnează (nume în clar, telefon, semnătură; reprezentantul indică seria actului).
- 6 Deviz: Termen orientativ de emiterie: minimum 2 zile lucrătoare de la recepție. Valabilitate deviz: 7 zile calendaristice.
- 7 Aprobări: Orice reparație începe după acceptul clientului asupra devizului transmis electronic (e-mail/SMS).
- 8 Facturare & plată: Se emite factură/proformă; lucrările se predau după confirmarea plății (conform secțiunii 5).
- 9 Reparație: Termen orientativ 5–15 zile calendaristice pentru aparate în garanție. Pentru reparații în afara garanției, termenul poate depăși 30 de zile dacă sunt necesare piese comandate de la producător.
- 10 Descoperiri suplimentare: La montaj pot apărea defecte colaterale vizibile doar după înlocuirea unei piese; se emite act adițional/actualizare deviz spre aprobare. Dacă apar diferențe de cost >10%, se solicită reconfirmare.
- 11 Predare: Se efectuează diagnoză de ieșire; se emite și se semnează Raportul de service.
- 12 Condiții de garanție: Termenii de garanție se regăsesc în Anexa nr. 1 (Certificat de garanție).

### 4) Politica de garanție

#### 4.1 Garanția legală de conformitate (consumatori – persoane fizice)

În perioada garanției legale de conformitate, aducerea produsului la conformitate se realizează fără costuri pentru consumator. Consumatorul poate solicita reparația sau înlocuirea, cu respectarea condițiilor legale; opțiunea poate fi limitată dacă soluția aleasă este imposibilă sau ar genera costuri disproporționate. Dacă neconformitatea este constatată la scurt timp după livrare, dar nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la livrare, consumatorul beneficiază de înlocuire. Reparația/înlocuirea se efectuează într-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care vânzătorul a fost informat cu privire la neconformitate, într-un termen agreeat în scris între părți. Condițiile de garanție și fluxul de trimitere sunt detaliate în Anexa nr. 1.

#### 4.2 Garanție comercială pentru reparații în afara garanției produsului

Interval: 6 luni pentru piesa înlocuită și manoperă, de la data predării aparatului; pentru aparatele comerciale și casnice utilizate excesiv: 3 luni.

Acoperire: defect de material/execuție al piesei înlocuite și neconformități ale manoperei.

Excluderi uzuale: depuneri de calcar, întreținere necorespunzătoare, utilizare cu consumabile neconforme, șoc electric/hidraulic, daune de transport/ambalare, intervenții neautorizate, setări incorecte, utilizare în afara specificațiilor.

Piese utilizate: în mod curent folosim piese originale JURA noi. Piese recondiționate pot fi

folosite doar cu acordul scris al clientului și beneficiază de aceeași garanție comercială.  
Remediu: repararea/înlocuirea piesei defecte; nu se acordă rambursări pentru uzură normală sau consumabile.

#### **4.3 Garanția comercială JURA (International Manufacturer's Warranty) – administrată de Swiss Coffee SRL**

Pentru produsele JURA comercializate de Swiss Coffee SRL, garanția comercială este, în mod uzual, 25 luni pentru persoane fizice (utilizare casnică) și 12 luni pentru persoane juridice sau utilizare non-casnică, conform certificatului de garanție și condițiilor producătorului. Garanția comercială nu afectează drepturile consumatorului prevăzute de garanția legală de conformitate.

### **5) Condiții de plată**

Plata în avans conform proformei; eliberarea aparatului se face după confirmarea încasării. Costurile de transport/curier, dacă există, se refacturează la cost.

### **6) Depozitare, abandon și casare**

După notificarea disponibilității la ridicare, se acordă 15 zile calendaristice fără taxe de staționare. Din ziua 16, se aplică 4 lei/zi staționare. Dacă aparatul este nerevendicat 6 luni, se consideră abandon; se inițiază casarea sau valorificarea pieselor după o notificare finală cu termen de 15 zile. Taxele de staționare și eventualele costuri de casare se impută clientului.

### **7) Limitări de răspundere**

Nu ne asumăm răspunderea:

- pentru aparate sosite descompletate, cu accesorii rupte/lipsă, zgârieturi sau daune rezultate din ambalare/transport necorespunzătoare ori utilizare incorectă;
- pentru întârzieri la livrarea pieselor din cauze independente de Swiss Coffee SRL;
- pentru intervenții efectuate de persoane neautorizate în perioada garanției sau ulterior reparației noastre;
- pentru pierderi de setări/contori/informații cauzate de procedurile standard de service;
- pentru defecte produse direct/indirect de rețeaua electrică a clientului sau de improvizații terțe;
- pentru daune colaterale, pierderi de profit, indisponibilitate operațională.

### **8) Protecția datelor**

Datele personale necesare derulării serviciilor de reparație vor fi prelucrate pe durata colaborării și ulterior conform termenelor legale contabile și intereselor legitime rezultate din relația contractuală. Drepturile conform legislației în vigoare (acces, rectificare, ștergere, restricționare, opoziție, portabilitate) pot fi exercitate prin solicitare scrisă către Swiss Coffee SRL.

## 9) Mențiuni operaționale

- Raportările de service și diagnozele pot fi transmise electronic pe adresa din raport.
- Pentru transparență, la cerere, punem la dispoziție foto ale pieselor defecte înlocuite.
- Orice derogare de la prezentul document necesită acord scris.

---

## Anexa nr. 1 – Certificat de garanție (model) – Swiss Coffee SRL

Adresa service autorizat JURA – Swiss Coffee SRL

JURA Service Center

Șoseaua București-Ploiești, Nr. 89A, corp C2, demisol, sector 1, București, cod poștal 013685

Tel. +40 21 310 5872 | E-mail: service@swisscoffee.ro

Denumire produs:	
Serie produs / Cod unic:	
Garanție:	25 luni persoane fizice / 12 luni persoane juridice
Cumpărător:	
Nr. factură / bon fiscal:	
Data achiziției:	
Vânzător:	Swiss Coffee SRL / JURA Center Bucharest
Semnătură/Ștampilă vânzător:	

### Pentru o rezolvare rapidă și eficientă legată de garanția produsului, vă rugăm să urmați pașii de mai jos:

- 1 Trimiteți un e-mail la [service@swisscoffee.ro](mailto:service@swisscoffee.ro) sau sunați la Tel. +40 21 310 5872 pentru o verificare preliminară a problemei semnalate.
- 2 Pregătiți toate informațiile necesare: nume, număr și dată factură, denumire produs, descriere defect, adresa și intervalul de preluare pentru curier.
- 3 Curierul va prelua produsul defect (conform condițiilor aplicabile).
- 4 Vom repara produsul conform condițiilor de garanție aplicabile.
- 5 Produsul va fi returnat către dvs. prin curier.

### Condiții de garanție

- 1 Produsele identificate în acest certificat pe baza denumirii comerciale, a codului și a numărului unic de serie S/N beneficiază de garanție în termenul specificat pentru fiecare în parte; termenul de garanție se calculează de la data facturării fiecărui produs.

- 2 Durata medie de utilizare a produsului este de 5 ani. În această perioadă, cumpărătorul beneficiază, în afara perioadei de garanție, de service specializat post-garanție, contra cost, cu piese originale.
- 3 Asigurarea garanției se face gratuit la sediul service-ului autorizat, JURA Service Center, în zilele lucrătoare. În primele 30 de zile calendaristice de la livrare, dacă neconformitatea este constatată la scurt timp după livrare, consumatorul beneficiază de înlocuire. Ulterior, aducerea la conformitate se realizează, cu prioritate, prin repararea produsului, în termen de maximum 15 zile calendaristice de la data la care consumatorul a notificat neconformitatea, în condițiile legii.
- 4 Timpul de nefuncționare din cauza lipsei de conformitate apărute în cadrul termenului de garanție prelungește termenul de garanție legală și pe cel al garanției comerciale și curge, după caz, din momentul notificării până la aducerea produsului în stare de utilizare normală și notificarea de ridicare.
- 5 Atunci când produsele de folosință îndelungată defectate în termenul de garanție legală de conformitate nu pot fi reparate sau când durata cumulată de nefuncționare depășește 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului vor fi înlocuite sau se va restitui contravaloarea, conform condițiilor legale.
- 6 Swiss Coffee nu este răspunzător pentru pierderea informațiilor sau datelor și pentru prejudicii rezultate; obligația Swiss Coffee este de a repara sau înlocui produsul defect. Furnizorul nu este răspunzător de deblocarea echipamentelor protejate prin parole de către beneficiar.

## **Obligațiile beneficiarului**

- 1 Alimentarea se va face numai de la o rețea electrică cu împământare și în limitele de toleranță prevăzute de producător. Vor fi folosite numai elemente de cablaj originale. Se vor respecta instrucțiunile de utilizare/instalare; se va păstra documentația pe durata garanției.
- 2 Pentru a beneficia de garanție este obligatorie prezentarea facturii și a certificatului de garanție. Produsul va fi însoțit de toate accesoriile cu care a fost achiziționat și livrat.
- 3 Se va păstra integritatea sigiliilor vânzătorului/producătorului și ale executantului operațiilor de service.
- 4 Beneficiarul va recepționa produsul în termen maxim de 30 de zile de la notificarea de finalizare a reparației.
- 5 Recomandăm ca produsul să fie însoțit de ambalajul original pentru a asigura integritatea pe durata transportului.
- 6 Modificările de configurare și utilizarea incorectă exonerează vânzătorul de orice răspundere.

## **Garanția nu acoperă următoarele situații**

- 1 Deteriorări termice, mecanice și plastice datorate accidentelor, vibrațiilor, intemperiilor, neglijenței sau altor factori independenți de producător;
- 2 Utilizarea în condiții neadecvate (tensiune necorespunzătoare, împământare inexistentă/greșită, substanțe chimice, noxe, fum, praf, umiditate etc.);
- 3 Utilizarea în aplicații care necesită performanțe/calități altele decât cele pentru care produsul este destinat sau în afara specificațiilor tehnice;
- 4 Nerespectarea instrucțiunilor de utilizare/instalare din manual;
- 5 Defecte apărute ca urmare a uzurii normale în condițiile recomandate;

- 6 Utilizarea de consumabile/produse de întreținere/surse de alimentare/accesorii neaprobate sau nerecomandate de producător;
- 7 Schimbarea stării originale a produsului prin intervenții neautorizate;
- 8 Reparațiile necesare ca urmare a excluderilor de mai sus sunt contra cost (piese, manoperă, transport), agreate în prealabil cu consumatorul.

Garanția furnizată nu afectează drepturile beneficiarului consumator conform legislației aplicabile privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora. Garanția este valabilă doar pe teritoriul României. Pentru garanție internațională, serviciile se efectuează în condițiile de garanție JURA în vigoare în țara respectivă, la dealerii autorizați JURA.

Am luat la cunoștință prevederile acestui certificat.

Semnătură beneficiarului: \_\_\_\_\_