

Правила гарантийного обслуживания.

1. Общие положения

- 1.1. Гарантийные обязательства на проданные компанией товары несет производитель. Гарантийное обслуживание производится в авторизованных сервисных центрах производителя (далее – «АСЦ»). Адрес и контакты ближайшего АСЦ предоставляются по запросу, либо указаны на официальных сайтах производителей.
- 1.2. Гарантийный срок на проданные компанией товары устанавливается производителем. В случае, если у производителя на территории РФ отсутствуют АСЦ, гарантийное обслуживание производится в партнерском сервисном центре компании.
- 1.3. Гарантийное обслуживание подразумевает под собой: тестирование, бесплатный ремонт, замену на аналогичное по техническим характеристикам оборудование.
- 1.4. Гарантийный срок исчисляется с момента продажи товара
- 1.5. Покупатель осуществляет доставку изделия по адресу приемки в гарантийный ремонт и обратно самостоятельно и за свой счет.

2. Условия гарантии

- 2.1. Гарантийно обслуживание не производится в следующих случаях:
 - 2.1.1. Если изделие повреждено при транспортировке, хранении или нарушены правила эксплуатации. В том числе, если изделие имеет:
 - Механические, термические, электрические повреждения.
 - Повреждения, вызванные попаданием внутрь изделия посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных.
 - Повреждения, вызванные использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования.
 - Повреждения, вызванные стихией, пожаром, бытовыми факторами.
 - Повреждения, вызванные несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и другими внешними факторами (климатическими и иными).
 - Повреждения, вызванные использованием нестандартных запчастей, комплектующих, программного обеспечения, расходных материалов, чистящих материалов. Повреждения, вызванные не соблюдением срока и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия.
 - 2.1.2. Если имеются следы постороннего или была попытка несанкционированного вмешательства.
 - 2.1.3. Если повреждены гарантийные пломбы производителя или поставщика.
 - 2.1.4. Если заводская маркировка или серийный номер повреждены, неразборчивы, имеют следы переклеивания или отсутствуют.
- 2.2. Гарантийные обязательства не распространяются:
 - 2.2.1. На ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным
 - 2.2.2. На совместимость данного изделия с изделиями и программными продуктами третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов.
 - 2.2.3. На комплектацию и упаковку продукции, а также на расходные материалы.
- 2.3. Отказ от ответственности за сопутствующие убытки. Компания ни при каких условиях не несет ответственности за какой-либо ущерб (включая все, без исключения, случаи потери прибылей, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других.

3. Предъявление рекламаций и прием изделий.

- 3.1. Для предъявления рекламации на приобретенные в компании товары необходимо, чтобы серийный номер изделия присутствовал в базе серийных номеров компании, и на момент сдачи изделия в гарантийный отдел компании их срок гарантии не истек, а также необходимо предоставить копию документа подтверждающего факт продажи товара компанией.
- 3.2. Для предъявления рекламации на приобретенный в компании товар покупатель обязан приложить к каждому изделию заполненный лист рекламации. Лист рекламации заполняется в свободной форме с обязательным указанием: контактные данные юридического лица, модель устройства с серийным номером, информацию о товарном чеке, описание поломки.

- 3.3. Для гарантийного обслуживания необходима полная комплектность изделий, а именно наличие коробка, аппарат, внешний БП, флеш память, фирменный гарантийный талон, инструкция, аккумулятор.
- 3.4. Компания принимает рекламации на товар, обслуживаемый в АСЦ производителей, только в случае признания АСЦ существенного и неустранимого недостатка изделия по вине производителя, подтвержденный заключением, оформленным в соответствии с требованиями российского представительства производителя. Предъявление таких рекламаций должно осуществляться не позднее, чем за 20 рабочих дней до истечения срока действия акта, если такой срок установлен представительством производителем.
- 3.5. Изделие не принимается на гарантийное обслуживание в случае обнаружения нарушений правил эксплуатации.
- 3.6. Компания оставляет за собой право отказа в гарантийном обслуживании при обнаружении признаков нарушения правил эксплуатации в процессе тестирования или ремонта.
- 3.7. Условия предоставления услуги приема в обслуживание без присутствия представителя клиента описаны в разделе 7 настоящих Правил (Приём брака без присутствия клиента).

4. Сроки гарантийного обслуживания и возврат изделий.

- 4.1. Комплектующие и товар, удовлетворяющие условиям гарантии, подлежат возврату или замене в течение 45 рабочих дней со дня поступления на гарантийное обслуживание. По окончании обслуживания в порядке убывания приоритета:
 - 4.1.1. Выдается отремонтированное изделие.
 - 4.1.2. Производится замена на аналогичное отремонтированное изделие.
 - 4.1.3. Производится замена на отремонтированное аналогичное изделие, близкое по техническим и эксплуатационным характеристикам.
- 4.2. Спорные вопросы, а также нештатные ситуации, связанные с выдачей товара принимаются к рассмотрению руководителем компании либо старшим сотрудником гарантийного отдела в день получения товара представителем клиента.
- 4.3. Неявка покупателя для получения подготовленных к выдаче изделий не может трактоваться как несоблюдение компанией обязательств по срокам сервисного обслуживания. Если покупатель не обращается для получения подготовленных к выдаче изделий, то по истечении 6 месяцев со дня приема изделий в гарантийное обслуживание товарная задолженность аннулируется.
- 4.4. Покупатель имеет возможность оспорить работоспособность отремонтированного изделия. Претензии к работоспособности отремонтированного изделия принимаются к рассмотрению руководителем компании в течение 2 (двух) недель со дня выдачи изделия. Для этого покупателю необходимо написать претензию и сдать вместе с проблемным изделием в отдел гарантии. По факту проверки претензии на указанный адрес высылается сообщение о результатах.

5. Остаточные сроки гарантии на отремонтированную (замененную) продукцию.

- 5.1. На отремонтированные или заменяемые изделия дата окончания гарантии устанавливается равной дате окончания гарантии на первоначально сданное в обслуживание изделие плюс срок нахождения в ремонте. Дата окончания гарантии на первоначально сданное изделие фиксируется при приеме в гарантийное обслуживание. Серийный номер и дата окончания гарантии выдаваемых из ремонта или заменяемых изделий указываются в документе выдачи из ремонта.

6. Общие требования по упаковке.

- 6.1. Товар должен быть упакован таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки. Рекомендуется использовать заводскую упаковку.
- 6.2. Если это необходимо, то приложить к изделиям копии документов о покупке, копии договоренностей о приеме, заполненные бланки претензий. Во избежание недоразумений при приеме проблемный товар или товар, принимаемый на условиях отличных от стандартных условий, рекомендуется группировать отдельно.
- 6.3. Для товара с высокой вероятностью повреждения при транспортировке необходимо производить только в специальных коробках с ячейками исключая механические повреждения и/или специальных коробках с пенопластовыми ячейками.

7. Прием брака без присутствия покупателя.

- 7.1. Услугой приема на гарантийное обслуживание без присутствия представителя покупателя можно воспользоваться на условиях доверия специалистам сервисной службы. Пользуясь этой

услугой, Вы соглашаетесь с тем, что специалисты сервисной службы имеют право безусловным образом принимать решения, не подлежащие обжалованию по вопросам товарного вида, наличия механических повреждений, следов несанкционированного ремонта или других обстоятельств, снимающих гарантийные обязательства, наличия товара и комплектности, правильности заполнения необходимых документов.

- 7.2. Покупатель осуществляет доставку товара по адресу приемки в гарантийный ремонт за свой счет. Для отправки рекомендуется выбирать транспортную компанию (ТК), позволяющую бесплатно хранить груз в течение 3-х рабочих дней. Грузы с Почты России не забираются.
- 7.3. По факту поступления товара из ТК в сервисную службу фиксируется дата прихода. Для последующей обработки коробки с товаром передаются из сервисной службы в отдел гарантии. Прием товара осуществляется в течение 3 рабочих дней с момента поступления в отдел гарантии.
- 7.4. Коробки с подготовленным к отправке товаром передаются из сервисной службы в транспортную службу для отгрузки покупателю с очередным заказом (вопросы отгрузки находятся вне компетенции сервисной службы).
- 7.5. В отдельных случаях сроки приема, обработки и обслуживания товара могут быть увеличены.