Гарантийный ремонт

Основная терминология

Гарантийное обслуживание – устранение неисправностей на безвозмездной для клиента основе в течение гарантийного срока.

Гарантийный ремонт – выполняемый авторизованным сервисным центром (далее – АСЦ) ремонт товара, принадлежащего потребителю или пользователю, производимый в соответствии с условиями гарантии в течение гарантийного срока.

Не гарантийный ремонт – ремонт, выполняемый АСЦ в пределах срока службы, не являющийся предпродажным, гарантийным. Не гарантийный ремонт проводится в случае, если гарантийный срок истек, либо недостаток товара не подлежит устранению по гарантии.

Внимание!!!!

Работы, проводимые АСЦ по выявлению гарантийного или не гарантийного ремонта (диагностика оборудования), при выявлении не гарантийного случая подлежат обязательной оплате. Стоимость работ по не гарантийному ремонту указана в прейскуранте цен АСЦ. Гарантия на выполненные ремонтные работы по заявленной (выявленной) неисправности составляет 1месяц от даты, указанной в акте выполненных работ.

Гарантийная политика

Гарантийный срок и срок бесплатного сервисного обслуживания, в случае перепродажи изделия, исчисляется для второго и последующих покупателей в течение 12 месяцев с даты продажи первой продажи, но не более 24 месяцев с даты изготовления.

Другими словами, поставщик не несет гарантийные обязательства на сроки, продляемые путем неоднократной перепродажи изделия, а также длительного хранения товара на складе клиента.

В случае поломки оборудования в гарантийный срок, товар отправляется в АСЦ за счет Клиента, при подтверждении гарантии на данное оборудование и после устранения недостатка оборудование возвращается Клиенту за счет Поставщика, в противном случае не гарантийный ремонт согласовывается с Клиентом и оборудование возвращается Клиенту за его счет.

Приём техники в гарантийный ремонт от клиентов – физических лиц

При сдаче техники в гарантийный ремонт клиент должен предоставить гарантийный талон или иной документ, подтверждающий дату покупки изделия, если у клиента нет талона, а срок гарантийного обслуживания изделия не истек, но клиент не может предъявить гарантийный талон или восстановить талон у продавца, необходимо попросить клиента предоставить чеки, накладные, договора или прочие документы, подтверждающие дату продажи.

У клиента нет никаких документов

При отсутствии у клиента документов, подтверждающих дату продажи изделия (талона, чеков, накладных и проч.), ремонт такого изделия исчисляется с даты производства, определяемой по его серийному номеру, или номеру партии.

Гарантийный срок и продолжительность бесплатного обслуживания определяются со дня передачи товара потребителю/пользователю (даты продажи) и продляются на время, в течение которого производилось устранение недостатков.

Правило приема товара на ремонт в сервисный центр

1. При отправке товара на ремонт в СЦ транспортной компанией, либо любым другим транспортом к нему в обязательном порядке должны быть приложены:

- Товарный чек с указанием даты продажи оборудования, либо копия товарной накладной, по которой был приобретен данный товар.
- Заполненный акт рекламации с описанием неисправности.
- Заполнить комплектацию, согласно паспортным данным.

2. Оборудование в обязательном порядке должно быть упаковано в коробку из под данного оборудования, либо в упаковку, которая сохранит оборудование при транспортировке до сервисного центра, например пузырчатая пленка, либо коробка от другого оборудования, где полностью закрыт товар и плотно упакован (во избежание «болтания» товара по коробке). В противном случае, за механические повреждения, отправленного в СЦ оборудования компания ответственности не несет.

Условия технического обслуживания и ремонта

Окончательное решение о применении условий гарантии принимается специалистом СЦ ТОЛЬКО после разборки, осмотра и диагностики оборудования. В случае, если причиной дефекта явилось нарушение Клиентом правил эксплуатации оборудования, следствием чего, в частности, являются коррозия внутренних элементов, механические повреждения, наличие инородных предметов, следы несанкционированного доступа и т.п., Сервисный центр имеет право отказать в осуществлении ремонта по гарантии с выдачей соответствующего акта, или, по согласованию с Заказчиком, осуществить ремонт на платной основе.

Гарантийное обслуживание не включает в себя:

1. Периодическую профилактику, обслуживание, замену расходных материалов, ремонт или замену частей в связи с их естественным эксплуатационным износом;
2. Настройку конфигурации и оптимальных параметров работы системы;
3. Обучение пользователей навыкам работы с приобретенным оборудованием.

Гарантийные обязательства не распространяются на:

1. Предустановленное программное обеспечение поврежденное «вирусными» программами или действиями пользователя;
2. Расходные материалы и другие узлы, имеющие естественный ограниченный период эксплуатации; в) документацию и упаковочные коробки.

Сервисный центр не возмещает особый, случайный, прямой или косвенный ущерб, недополученную прибыль или убытки, (включая, но не ограничиваясь только перечисленными) связанные с неисправностью оборудования, его перепрограммированием или невозможностью использования информации или данных хранящихся в нём или на носителях информации, а также не возмещает косвенные расходы, по восстановлению информации, данных или носителей информации, убытки, вызванные прерыванием в коммерческой, производственной или иной деятельности, возникшие в связи с невозможностью использования оборудования.

Сервисный центр не возмещает ущерб, нанесенный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным оборудованием.

Принятое в ремонт оборудование хранится бесплатно в течение 30 дней после уведомления Заказчика о готовности к выдаче данного оборудования, после чего Сервисный центр имеет право потребовать от Заказчика оплаты услуг хранения.

Не востребованное владельцем изделие свыше 180 дней после уведомления Заказчика о готовности к выдачи после диагностики и ремонта может быть утилизировано, как брошенное, по истечении 30 дней со дня письменного уведомления Заказчика о возможной утилизации.

Сервисный центр не несёт ответственности за возможную потерю данных, находящихся во внутренней памяти оборудования или на носителях, передаваемых в ремонт в комплекте с техническим средством в случаях возможного перепрограммирования, замены устройств памяти, замены или обновления системного программного обеспечения.