

# Правила гарантийного обслуживания ООО «АйТиТрейд»

Компания «АйТиТрейд», далее Поставщик, осуществляет гарантийное обслуживание изделий в соответствии с гарантийным сроком установленным в накладной на покупку товара. Изменение сроков гарантийного обслуживания обратной силы не имеет. Товаром является любое изделие, приобретенное у Поставщика в оригинальной комплектации. Упаковка, аксессуары и прилагающееся ПО (программное обеспечение) являются неотъемлемой частью товара.

## 1. Гарантийные обязательства.

Гарантийные обязательства на приобретенное оборудование не распространяются в следующих случаях:

1. Наличие механических, термических, электрических повреждений (в том числе и скрытых).
2. Наличие следов постороннего вмешательства, несанкционированного ремонта, а также следов небрежной эксплуатации или не удаляемых надписей не заводского характера.
3. Наличие следов воздействия агрессивных сред (воды, огня, химреактивов, пищи, продуктов жизнедеятельности организмов).
4. Отсутствие, повреждение (в том числе и нечитабельность), следы переклеивания гарантийной пломбы, серийного номера, стикера производителя либо поставщика.

**Примечание:** в случае не читаемости идентификационных и гарантийных наклеек, товар может быть либо возвращен по причине невозможности идентификации, либо принят условно до выяснения принадлежности товара.

При наличии стикера/серийного номера производителя/поставщика на фирменной упаковке товара – сохранить либо всю упаковку, либо часть упаковки со стикером/серийным номером производителя/поставщика.

5. Повреждения, вызванные использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования (в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов). Повреждения, вызванные использованием нестандартных запчастей, комплектующих. Повреждения, вызванные несоблюдением срока и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия.
6. Повреждения, вызванные несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и другими внешними факторами (климатическими и иными).
7. На комплектацию и упаковку изделия, программное обеспечение, а также на расходные материалы и принадлежности изделий, если их замена предусмотрена конструкцией изделия (печатающие головки, красящие ленты, картриджи, дискеты, батареи, наушники и т.д.)
8. В случае ущерба, причиненного другому оборудованию, работавшему в сопряжении с рекламационным изделием.

Поставщик 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 денежных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования купленной продукции.

Поставщик отказывается от всех других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но, не ограничиваясь только ими) предполагаемые гарантии на покупательскую способность и соответствие специальным требованиям.

## 2. Приём товара в ремонт.

Товар принимается в гарантийный отдел только при наличии правильно и полностью заполненных сопроводительных документов – копии накладной о покупке и сопроводительного листа.

**Примечание:** Наличие описания неисправности изделия подразумевает описание неисправности товара: на каком оборудовании, при каких условиях, и через какое время проявляется неисправность. Товар, сданный без указания неисправности, проверяется на включение и при положительном результате возвращается. Изделие считается полностью исправным, если оно корректно работает хотя бы на 2-х тестовых конфигурациях. Несовместимость оборудования неисправностью не считается, т.е. товар обмену не подлежит. При отсутствии копии накладной о покупке товара, изделие считается условно принятым. Срок гарантийного обслуживания в данном случае не определен.

**Условное принятие изделия** означает, что при приеме изделия в ремонт выявлены нарушения настоящих правил гарантийного обслуживания, что влечет либо снятием устройства с гарантийного обслуживания, либо отказа в принятии по гарантии до устранения причины отказа, но устройство все же принято до решения производителем о возможности производства гарантийное обслуживание. При этом Поставщик не несет никакой ответственности за срок нахождения изделия в ремонте и оставляет за собой право возврата условно принятого изделия клиенту неотремонтированным.

Для региональных клиентов, пользующихся услугами транспортных компаний для отправки брака, обязательно предоставление в гарантийный отдел полного списка отправляемого оборудования.

Товар принимается только в необходимом для гарантийного обслуживания комплекте.

При выходе из строя оборудования, подлежащего обслуживанию в авторизованных сервисных центрах (АСЦ) производителей, клиентам необходимо обращаться непосредственно в АСЦ производителя. Актуальную информацию можно получить на сайте производителя. В случаях отсутствия возможности обращения клиентом в АСЦ, отдел гарантии может предоставить клиенту услугу по доставке его оборудования в АСЦ. При этом Поставщик не берет на себя обязательств по сроку и качеству ремонта.

**Примечание:** Все вышеперечисленное оборудование должно иметь лицензионные ОС и ПО. При несоблюдении данного условия, Компания в праве отказать в транспортировке оборудования в АСЦ производителя.

Акты о не ремонтпригодности оборудования выданные АСЦ принимаются на компенсацию вместе с оборудованием в максимальном полном комплекте (если в акте не указано, что оборудование оставлено в АСЦ) и полным набором документов, соответствующих требованиям производителя. Оборудование с актом и полным набором документов, требуемых производителем, должно быть сдано в гарантийный отдел **не менее чем за месяц до истечения срока действия акта**, установленного вендором. При не выполнении данного требования гарантийный отдел вправе отказать в приеме товара на компенсацию как в момент приема, так и впоследствии по результатам подачи акта на компенсацию.

Изделие не принимается в гарантийное обслуживание в случае обнаружения нарушений условий гарантии.

Поставщик не несет ответственность за сохранность данных, сданных в ремонт/диагностику носителей информации (жесткие диски, флеш-накопители и т.д.).

Изделие не принимается в гарантийное обслуживание в случае наличия на изделии посторонних надписей, наклеек, стикеров.

**Примечание:** Клиент обязан снимать с товара собственные наклейки и стикера, при этом не повреждая заводские наклейки и стикера поставщиков. На изделии не должно быть посторонних надписей и посторонних (липких) материалов.

Возникающие при приеме товара спорные вопросы, а также нестандартные ситуации, решаются начальником гарантийного отдела, либо его заместителем.

Поставщик оставляет за собой право отказа в гарантийном обслуживании при обнаружении признаков нарушения условий гарантии в процессе тестирования или ремонта оборудования.

### 3. Сроки гарантийного обслуживания и выдача товара из ремонта.

Товар, удовлетворяющий условиям гарантии, подлежит возврату, замене или компенсации через 30 рабочих дней со дня приема устройства в ремонт.

Основанием для получения товара из ремонта является долговая расписка, выданная клиенту в момент приема (в случае приема брака в присутствии клиента) и доверенность на получение оборудования из ремонта, выписанная на имя представителя компании клиента. Оригинал доверенности хранится в отделе гарантии.

По окончании срока обслуживания с клиентом производится расчет в порядке убывания приоритета:

1. Выдается отремонтированное изделие.
2. Производится замена на такое же отремонтированное изделие.
3. Производится замена на отремонтированное аналогичное изделие, близкое по техническим и эксплуатационным характеристикам.
4. Производится замена на новое оборудование
5. В случае невозможности проведения замены изделия, производится денежная компенсация

При неполной комплектации возвращаемого товара сумма зачета может быть уменьшена на цену недостающего комплекта.

Выдача замены производится в комплектации сданного оборудования.

Зачет стоимости оборудования подлежащего обслуживанию в АСЦ производителя не производится. Исключение составляет случай признания АСЦ существенного и неустранимого недостатка изделия по вине производителя, подтвержденный соответствующим заключением.

**Зачет оборудования с заключением АСЦ о неремонтопригодности установленного производителем образца производится после положительного ответа представителя производителя или поставщика о возможности и сумме зачёта!**

Неявка клиента для получения отремонтированного/замененного товара не может трактоваться как несоблюдение Поставщиком обязательств по срокам гарантийного обслуживания. При неявке клиента за отремонтированным/замененным товаром в течении 60 дней – задолженность перед клиентом аннулируется.

На отремонтированный или замененный товар дата окончания гарантии назначается равной дате окончания гарантии на первоначально сданное в гарантийное обслуживание изделие плюс срок нахождения в ремонте.

**Примечание:** Правило не распространяется на товар принятый условно.

На оборудование, принятое для отправки в АСЦ производителя, сроки гарантии на выдаваемую из ремонта (заменяемую) продукцию устанавливаются производителем.

#### 4. «Коробочный» приём брака без присутствия клиента.

Услугой приема в гарантийное обслуживание без присутствия представителя клиента можно воспользоваться на условиях доверия специалистам сервисной службы. Пользуясь этой услугой, Вы соглашаетесь с тем, что специалисты гарантийного отдела 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.

Для того чтобы воспользоваться услугой приема в гарантийное обслуживание без присутствия представителя клиента, Вам необходимо:

- Тщательно упаковать изделия для исключения повреждений при транспортировке. По возможности рекомендуется использовать заводскую упаковку.
- К каждому изделию приложить правильно заполненный сопроводительный лист. Приложить копию накладной о покупке. Товары, обеспеченные гарантией производителя, необходимо упаковать, укомплектовать и приложить заполненные документы в соответствии с требованиями авторизованных сервисных центров (АСЦ), осуществляющих обслуживание таких товаров.
- Приложить общий список отправляемого в ремонт оборудования.
- Указать контактную информацию и адрес электронной почты для обратной связи.

\* Получателем груза **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен быть указан ООО «АйТиТрейд» (для гарантийного отдела).

Оплата за транспортировку и хранение груза возлагается на клиента. Неоплаченный груз у транспортной компании не принимается.

БЕСПЛАТНЫЙ забор брака в течение 3 дней осуществляется только от следующих транспортных компаний:

- ПЭК (Москва - север. г. Москва, МКАД, 84-й километр, вл.3А с.3)
- Деловые линии (Москва - север, г. Москва Лобненская ул., 18)
- Вozовоз (север, Москва, д.Грибки, Дмитровское шоссе, 31А/1)

Забор брака из других транспортных компаниях будет осуществляться только на платной основе и по предварительной договоренности с Логистическим отделом Поставщика. Прием товара осуществляется в течение 3 рабочих дней с момента поступления в отдел гарантии. Обработка и обслуживание товара осуществляется в соответствии с правилами гарантийного обслуживания.

По истечении сроков обслуживания выданный и замененный товар упаковывается и подготавливается к отправке, при невозможности выдачи или замены на аналогичный товар производится компенсация согласно действующим правилам гарантийного обслуживания.

В отдельных случаях, при несоблюдении правил отправки товара в гарантийное обслуживание, сроки приема, обработки и обслуживания товара могут быть увеличены.

В случае, если в течение 60 дней после осуществления гарантийного обслуживания товар не принят и не вывезен Покупателем, товар считается невостребованным. Невостребованный товар Поставщик вправе утилизировать.