

Гарантии. Правила ремонта оборудования, приобретенного у индивидуального предпринимателя Мустаевой Назили Шаяхметовны.

Индивидуальный предприниматель Мустаева Н.Ш. благодарит Вас за приобретение оборудования и гарантирует надлежащее качество оборудования при условии соблюдения всех правил транспортировки, хранения и эксплуатации изделия.

1. Общие правила

1.1. Максимальный срок гарантии на всё приобретенное в нашей компании оборудование – 12 месяцев со дня продажи. Срок гарантии по некоторым товарам может быть меньше, чем один год, и исчисляется с момента приобретения оборудования.

1.2. На всё оборудование, поставляемое ИП Мустаева Н.Ш (далее по тексту -Поставщик), распространяются гарантии Производителей оборудования.

1.3. Гарантийные обязательства не распространяются периодическое обслуживание или замену расходных материалов, предохранителей и элементов питания по причине их индивидуальной особенности эксплуатации или имеющие ограниченный срок службы.

1.4. Оборудование снимается с гарантийного обслуживания в следующих случаях:

- при использовании оборудования в целях, не предусмотренных инструкцией;
- при повреждениях, возникших из-за несоблюдения правил монтажа, установки, настройки и эксплуатации оборудования;
- при повреждениях, вызванных умышленными или ошибочными действиями покупателя и третьих лиц, небрежным обращением с оборудованием;
- при повреждениях, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы (стихия, пожар, молния, и т.п.);
- при повреждениях, вызванных попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, жидкостей, насекомых, грызунов;
- при наличии следов постороннего вмешательства, изменений в конструкцию изделия, неправомерного ремонта;
- при повреждениях оборудования вследствие неправильной транспортировки и хранения;
- при повреждениях, вызванных использованием нестандартных (неоригинальных) расходных материалов и комплектующих частей;
- при повреждениях, вызванных превышением допустимых значений питающего напряжения на входах оборудования или использованием источников питания, не удовлетворяющих требованиям технических стандартов, норм и регламентов;
- при повреждениях, возникших из-за использования нелегального программного обеспечения, а также программ вирусов;
- на оборудовании нарушена или отсутствует гарантийная пломба производителя (импортера) в случае, если она предусмотрена;

- при уходе либо хранении с нарушением правил или недостаточным их соблюдением (например, образование ржавчины или изменение цвета);

1.5. Гарантия не предоставляется на совместимость приобретаемого оборудования и оборудования Покупателя.

1.6. Поставщик не отвечает по обязательствам покупателя перед третьими лицами.

1.7. Указанные гарантийные обязательства являются исключительными и не предусматривают никаких других гарантийных обязательств, письменных или устных, выраженных или подразумеваемых.

1.8. Гарантийный ремонт оборудования производится в сервисном центре в городе Уфа. Остальное оборудование в сервисных центрах Производителей (импортёров) оборудования.

2. Порядок проведения приёма / выдачи оборудования

2.1. При обнаружении неисправностей оборудования Покупатель должен предварительно позвонить в службу технической поддержки Поставщика для возможного решения проблемы удалённо или уточнения дефекта. Только после получения комментариев о необходимости ремонта покупатель направляет (привозит) неисправное оборудование в офис Поставщика по адресу: Респ.Башкортостан, г. Уфа, улица Рихарда Зорге, д. 9, эт.6, офис 605. Процесс передачи происходит между Покупателем и ответственным менеджером, заключившим сделку на данное оборудование.

2.2. К неисправному оборудованию в обязательном порядке должны быть приложены: акт рекламации и копия товарной накладной или счет-фактура. В Акте рекламации все поля должны быть заполнены. Необходимо полное и чёткое описание неисправности. Описание неисправности «не работает» не является причиной неисправности. На каждую единицу оборудования составляется отдельный акт. При личной сдаче неисправного оборудования, акт рекламации можно оформить на месте. [Образец акта рекламации](#)

2.3. При отсутствии акта рекламации, некорректно заполненной или указанной неисправности, ремонт будет отложен до уточнения неисправности.

2.4. Неисправное оборудование должно быть упаковано в заводскую упаковку, или в тару, обеспечивающую сохранность при транспортировке и соответствующей требованиям, предъявленным к заводской упаковке данного оборудования, исключая царапины, сколы, и механические повреждения. Если упаковка отсутствует, то претензии по внешнему виду не принимаются.

Если в одной посылке в ремонт отправляется несколько единиц оборудования, такая посылка обязательно должна сопровождаться списком вложенного в посылку оборудования.

В груз должна быть вложена опись изделий в свободной форме.

- В груз должен быть вложен акт рекламации установленной формы, на каждое изделие отдельный акт, а не списком. Все поля акта обязательны к заполнению.
- Упаковка груза должна быть подписана – получатель/отправитель.
- В случае отправки оборудования на возврат, акт также заполняется, но в поле «описание неисправности» должно быть слово «возврат» с указанием причины

возврата. При возврате денежных средств, покупателю необходимо вложить заявление на возврат денежных средств с реквизитами. Для юридических лиц ([см. здесь](#)), для физических лиц ([см. здесь](#))

- Если в посылке находятся документы, которые необходимо доставить менеджеру, то они должны быть сложены в один файл и указан получатель.
- Четко прописывать контактные данные сотрудника, ответственного за отправку оборудования в ремонт (возврат, тестирование и пр.): фамилия, имя, отчество, контактный телефон, электронная почта;
- В графе «Заказчик» указывать наименование именно той организации, от которой проводилась или будет проводиться оплата данного оборудования.
- Убедительная просьба согласовать с нами выбор транспортной компании, через которую будет отправляться оборудование в ремонт, чтобы избежать утери и задержек поступления оборудования в ремонт. Основная наша транспортная компания: «СДЭК». В случае отправки другими транспортными компаниями или «Почта России» клиент оплачивает доставку до адреса получателя.
- Обо всех изменениях доставки оборудования через транспортные компании просим своевременно предупреждать менеджера, совершившего продажу данного оборудования, а если в данный момент связь с ним отсутствует, то обратиться по телефону +7(495) 133-82-39, или телеграмм @FlatsharingBizBot

ВНИМАНИЕ!

Обращаем внимание, что диагностика и ремонт не гарантийного оборудования или оборудования, снятого с гарантии при диагностике, осуществляемая компаниями-производителями или их авторизованными сервисными центрами, производится только на платной основе.

В случае отказа от ремонта диагностика оплачивается в обязательном порядке. Сумма диагностики определяется Поставщиком.

3. Сроки доставки и проведения гарантийного ремонта

3.1. Оформление оборудования в ремонт у Поставщика производится сразу.

- При отправке оборудования в ремонт транспортными компаниями срок оформления - 3 рабочих дня, с момента поступления оборудования от транспортной компании. (возможно увеличение срока до 7 рабочих дней при большом количестве принятого груза или транспортных накладок).

3.2 Гарантийный ремонт оборудования производится в течение 10 рабочих дней, но не более 45 календарных дней (зависит от наличия запасных частей и сложности ремонта).

3.3 Сроки гарантийного ремонта не включают в себя:

- время доставки оборудования от Покупателя до офиса Поставщика и обратно.

3.4. Срок отправки отремонтированного оборудования Покупателю составляет:

- При условии требования Покупателя об отправке отдельным грузом с оплатой доставки Покупателем – 3 (три) рабочих дня с момента получения отремонтированного оборудования в сервисном центре Поставщика.
- В случае, если ремонт произвести невозможно, оборудование подлежит замене на новое или, по согласованию с покупателем, на аналогичное (функциональная замена). Если аналогичное оборудование подобрать невозможно, покупателю возмещается стоимость неисправного оборудования. Основанием для этого служит заключение в акте сервисного центра Поставщика.

3.5. В случае несогласия с заключением Поставщика (Производителя), Покупатель вправе обратиться в уполномоченный аттестованный центр для проведения экспертизы оборудования, в разумный срок письменно уведомив Поставщика о намерении провести экспертизу оборудования, с указанием даты и места её проведения. Поставщик, получив такое уведомление, вправе присутствовать при проведении экспертизы оборудования и в случае несогласия оспорить её результаты в судебном порядке.

4. Возмещение затрат, связанных с гарантийным ремонтом оборудования

4.1. Расходы по доставке оборудования в офис Поставщика несёт Поставщик.

4.2. Расходы по доставке отремонтированного или заменённого оборудования Покупателю несёт Покупатель, если иной порядок не установлен договором или соглашением сторон.

4.3. В случае, если в результате проведенной диагностики заявленная неисправность (или другая неисправность) не выявлена или установлено, что данный случай не является гарантийным, стоимость диагностики, ремонта и транспортные расходы, связанные с этим случаем, оплачивает Покупатель.

4.4. Расходы на проведение экспертизы несёт заявившая сторона. В случае, если экспертиза установит, что недостатки товара возникли по причинам, за которые Поставщик оборудования не отвечает, все расходы на проведение экспертизы несёт Покупатель.

5. Правила негарантийного ремонта оборудования

5.1. Негарантийный ремонт оборудования, приобретенного у Поставщика, осуществляется на тех же условиях, с оплатой Покупателем стоимости произведенного ремонта и всех транспортных расходов.

- минимальный ремонт без замены радиоэлементов – от 1000 рублей.

- минимальный ремонт с заменой радиоэлементов – от 3000 рублей.

Оборудование, стоимость ремонта которого не превышает 1000 рублей, подлежит платному восстановлению без получения дополнительного одобрения Клиента на проведение таких работ. Восстановление изделий, стоимость ремонта которых превышает 3000 рублей, осуществляется после согласования и оплаты выставленного счёта Клиентом.

5.2. Возврат принятого в ремонт и отремонтированного оборудования производится только после оплаты расходов, связанных с ремонтом и диагностикой данного оборудования.

5.3. Гарантия составляет 3 месяца с момента выдачи оборудования и предоставляется только на замененные детали.

6. Сроки хранения оборудования, находящегося у Поставщика

6.1. Поставщик гарантирует хранение принятого в ремонт оборудования в течение 1 (одного) месяца с даты окончания ремонта или с даты проведения диагностики (если дальнейший ремонт невозможен или требуется согласование).

6.2. По истечении срока в 1 (один) месяц с даты информирования клиента об окончании ремонта Поставщик не несет ответственности за сохранность оборудования.