ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

##### 2018

Компания (далее по тексту поставщик) предлагает товары к продаже с гарантией производителя. Все обязательства по рискам, связанным с недостатками качества проданных компанией товаров, несет исключительно производитель.

Гарантийное обслуживание производится в авторизованных сервисных центрах (далее по тексту АСЦ) производителя товара. В случае если у производителя на территории Российской Федерации отсутствуют АСЦ, гарантийное обслуживание производится в АСЦ поставщиков.

 Гарантийное обслуживание предполагает оказание следующих безвозмездных услуг:

- прием товара (при отсутствии АСЦ производителя в населенном пункте, тестирование товара для подтверждения указанной неисправности)

- передача товара в АСЦ из отдела гарантии поставщика (далее по тексту ОГ), товар в ОГ поставщика доставляется клиентом самостоятельно и за свой счет)

- возврат товара из АСЦ в ОГ поставщика

- по результатам проведенных работ АСЦ возврат товара/компенсация/замена

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Условия гарантии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3
2. Предъявления рекламаций и прием товара \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5
3. Сроки обслуживания и возврат товара \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 6
4. Общие рекомендации по сдаче товара в гарантийное обслуживание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 7
5. Информация для клиентов, пользующихся логистикой поставщика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_8
6. Контакты ОГ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_9

Приложение 1. Требования по комплектности сдаваемого товара.

Приложение 2. Перечень наиболее распространенных не гарантийных случаев.

Приложение 3. Требования для сдачи товара в ОГ поставщика.

Приложение 4. Наличие АСЦ по городам (детальную информацию можно получить на официальных сайтах производителей)

# 1. Условия гарантии

1.1 Гарантийные обязательства на проданный поставщиком товар подразумевают под собой бесплатный ремонт комплектующих в течение всего гарантийного срока.

1.2 Гарантийный срок исчисляется со дня продажи товара поставщиком (если иное не прописано в гарантийном талоне производителя) указанного в накладной. Накладная является единственным документом, подтверждающим факт приобретения покупателем товара, в ней указанного.

1.3 Гарантийные обязательства не распространяются:

* на товары, имеющие любые механические повреждения, поврежденные при транспортировке, хранении или нарушении правил эксплуатации;
* на товар, который имеет следы неквалифицированного ремонта;
* на товар, у которого повреждены гарантийные пломбы производителя или поставщика;
* на товар, у которого заводская маркировка или серийный номер повреждены, неразборчивы или имеют следы переклеивания;
* на товар, который имеет повреждения, вызванные попаданием внутрь изделия посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных;
* на товар, который имеет повреждения, вызванные использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования;
* на товары, поврежденные стихией, пожаром, бытовыми факторами;
* на товары, имеющие повреждения, вызванные несоответствием стандартам параметров питающих и коммуникационных напряжений;
* на товары, повреждение которых вызвано использованием нестандартных запчастей, комплектующих, ПО, расходных и чистящих материалов, а также не соблюдением срока профилактического обслуживания, если таковое необходимо для данного типа изделия;
* на ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным товаром;
* на аппаратную и программную совместимость данного товара с товаром и программными продуктами третьих сторон;
* на любой вид расходных материалов;
* на товары, не подошедшие покупателю по каким-либо причинам (аппаратная и программная совместимость, особые или иные требования к изделию);

1.4 Отказ от ответственности за сопутствующие убытки: поставщик или его партнеры, ни при каких условиях не несут ответственности, за какой-либо ущерб (включая все, без исключения, случаи потери прибылей, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других денежных потерь), связанных с использованием или невозможностью использования купленной продукции.

1.5 Требования к качеству функционирования товара не могут превышать технические характеристики, заявленные производителем товара.

**При возврате товара необходимо заполнить и приложить к пересылаемому товару:**

 1. Заявку на сайте

 2. Лист рекламации (обязательны к заполнению все поля)

 3. Акт о возврате товарно-материальных ценностей (далее по тексту ТМЦ), можно скачать в дилерском разделе. При отсутствии Акта, претензии по количеству возвращенного товара не принимаются!

**Для компенсации заключений по неремонтопригодным товарам необходимо предоставить следующие документы:**

1. Заключение АСЦ о не ремонтопригодности товара (не позднее 14 дней до момента окончания срока действия заключения)
2. Гарантийный талон.
3. Сам товар в полной комплектации, если в заключении не указано, что он оставлен на ответственное хранение в АСЦ.
4. Заявление от конечного потребителя о расторжении договора купли-продажи.
5. Копия документа о покупке (кассовый/товарный чек)

# 2.  Предъявление рекламаций и прием товара

2.1 Для предъявления рекламации на товар, приобретенный у поставщика, необходимо выполнение следующих условий:

* на момент сдачи товара в ОГ поставщика срок гарантии не закончился;
* правильно и полностью заполнен лист рекламации (бланк листа рекламации можно скачать с сайта поставщика). **К заполнению обязательны все поля листа рекламации. В строке «описание неисправности» , должны быть указаны точные проявления неисправности. С записью типа «не работает» или «неисправно» продукция не принимается. Дата покупки у поставщика является обязательной! Рекламация прикладывается к каждой единице отдельно.**
* необходимая комплектность и требования по упаковке товара соблюдена;
* гарантийный талон должен быть заполнен правильно в полном объеме независимо от того товар предпродажный или нет (на предпродажный товар не заполняется только дата);
* необходимо предоставить данные конечных покупателей (Ф.И.О., телефон, адрес, по необходимости эл. адрес конечного потребителя).

2.2 Товары, внешний вид которых не соответствует эстетическим нормам (следы термопасты, пыль, грязь и пр.), а, также, товары с посторонними стикерами, наклейками и надписями (посторонними считаются стикера, наклейки и надписи, появившиеся на товарах после их продажи или возврата из гарантийного обслуживания), могут быть приняты на гарантийное обслуживание только **условно**, по определенным договоренностям.

2.3 Товары, распространяемые с гарантией производителя, обслуживается в АСЦ. Для оборудования, обеспеченного гарантией фирмы-производителя обязательно наличие правильно заполненного фирменного гарантийного талона. Компания может взять на себя доставку такого оборудования в АСЦ по городу Нижнему Новгороду (**только при отсутствии АСЦ в регионе**), при этом данный ремонт не попадает под действие **Закона о защите прав потребителей (т.к. оборудование сдаётся юридическим лицом).**

2.4 Требования для товаров, поступивших поставщику для ремонта в АСЦ:

* Заполненный лист рекламации
* гарантийный талон должен быть заполнен полностью, в том числе отрывные части;
* серийный номер и модель товара должны быть написаны полностью, так как написано на самом товаре;
* к гарантийному талону должны прилагаться данные конечного покупателя (адрес, ФИО, телефон, по необходимости адрес электронной почты).
* копия товарного чека, обязательно с указанием модели и серийного номера товара.

2.5 В случае обнаружения нарушений настоящих условий гарантии товар на гарантийное обслуживание приниматься не будет.

2.6 Спорные, форс-мажорные и нештатные ситуации, возникающие при приеме товара, решаются руководителем ОГ.

2.7 Поставщик оставляет за собой право в исключительных случаях отказать клиенту в гарантийном обслуживании при обнаружении признаков нарушения условий гарантии в процессе тестирования или ремонта, то есть после приема.

# 3.  Сроки обслуживания и возврат товара

3.1 Товар, после поступления в ОГ поставщика принимается на гарантийное обслуживание сроком до пяти рабочих дней, после чего отправляется в ремонт АСЦ производителя (при отсутствии, в сервис поставщика). В этом случае срок обслуживания зависит от времени, необходимого для пересылки товара и от ремонтной политики соответствующего сервисного центра.

3.2 Не обращение клиента в ОГ для получения обработанной информации о принятом поставщиком товаре в пределах оговоренного срока обслуживания не может трактоваться как несоблюдение поставщиком своих обязательств по срокам сервисного обслуживания.

3.3 Если сданный покупателем товар признан неисправным, то (в порядке убывания приоритета):

* ему выдается отремонтированный такой же товар;
* при отсутствии такого же товара на замену бракованного, покупателю производится возврат денежных средств согласно сумме, в товарной накладной, по которой приобретался товар.

**3.4 Компенсация или замена товара с заключениями АСЦ о не ремонтопригодности товара производится только после подтверждения и в сроки, устанавливаемые производителями.**

# 4. Общие рекомендации по сдаче товара на гарантийное обслуживание

* В случае выхода из строя блока питания в составе корпуса, в гарантийное обслуживание следует предоставлять **только блок питания**.
* Товар должно быть упакован таким образом, чтобы избежать риска появления механических повреждений в процессе транспортировки. Рекомендуется использовать упаковку, предполагаемую производителем.
* Необходимо принять меры к сохранению внешнего вида товара и его упаковки – посторонние надписи, большое кол-во скотча (особенно цветного), это может быть причиной отказа в гарантийном обслуживании.
* Товар должен сдаваться с полностью установленными на нем микросхемами, модулями и заглушками (крышки) на сокет, конвертеры и элементы питания, переходники для SLI/Single режимов и пр.).
* Если это необходимо, то приложить к товару копии договоренностей о приеме во избежание недоразумений, если товар принимается на условиях, отличных от стандартных.

**При приходе товара с механическими повреждениями или некомплектом следует:**

1. в течении трех календарных дней/одного рабочего дня (что раньше наступит) с момента приемки данного товара, составить акт претензию, отправить с фотографиями повреждений товара, и стикеров с серийными номерами и упаковки на warranty@it-on.ruwarranty@it-on.ru ;
2. известить об этом своего менеджера;
3. после ответа сотрудников ОГ поставщика отправить товар с механическими повреждениями в течении одной недели;
4. при пересылке принять меры к соответствующей упаковке товара, сохранить изменения внешнего вида товара и его упаковки – посторонние надписи, большое кол-во скотча (особенно цветного).

**5.ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ, ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ ЛОГИСТИКОЙ ПОСТАВЩИКА**

**Для клиентов, пользующихся логистикой поставщика необходимо соблюдение следующих условий:**

Отправка неисправного товара, требующего отправки в АСЦ, возможна через логистику, поставщика — экспедитора или водителя, осуществляющего доставку Вашего товара, в момент передачи закупленного товара. Отправляемый неисправный товар должен соответствовать настоящим «Правилам гарантийного обслуживания». Каждый товар, предназначенный для ОГ поставщика должен быть упакован в индивидуальную упаковку, а при наличии нескольких позиций, обязательно наличие не только индивидуальной, но и общей упаковки. В случае отсутствия упаковки, экспедитор (водитель) имеет право отказать в приемке.

Для контроля перемещения гарантийного товара необходимо отправить сканированный вариант Акта возврата ТМЦ на электронную почту Вашего менеджера и адрес ОГ warranty@it-on.ru.

Все товары являются работоспособными, комплектными и не имеют механических повреждений. Если при покупке товаров Покупателем в течении 3-х дней не были предъявлены претензии по комплектации товаров, внешнему виду, пересорту, наличию механических повреждений в указанный срок, то в дальнейшем такие претензии не принимаются.

Поставщик оставляет за собой право на изменение данных условий без предварительного уведомления.

1. **КОНТАКТЫ ОГ**

Общая почта ОГ **:** **warranty@it-on.ru**

Руководитель отдела гарантии и сервисного обслуживания:

Захарова Мария Игоревна
тел.: (831)463-01-53 доб. 278
 эл. Почта : m.zaharova@it-on.ru warranty@it-on
ICQ: 612-658-089

О

Сотрудники гарантийного отдела:

Важдаева Мария ICQ#: 644-617-181, тел 8(831)463-01-53 доб.280
Товарные группы: Телефония( кроме тел: BQ, NOKIA 105/106/107/108/215/130)

Иванов Руслан, icq: 647-338-994, тел 8(831)463-01-53 доб. 275
Товарные группы: Плееры, в/регистраторы AKEANORI, PROLOGY , ноутбуки, мониторы, планшеты, корпуса, привода, INTEGO, SHO-ME, SVEN, МФУ, принтеры, DIALOG, GINZZU, маршрутизаторы

Анна Манакова, icq: 683-513-180, доб. 293
Товарные группы: телефоны NOKIA 105/106/107/108/215/130/230/216/150/, IVT, Supra(кроме телефонии), PRESTIGIO(кроме телефонии), наушники, гарнитуры, кабели, TOKIRA, TREELOGIC, JIO, ROLSEN, Jet-A , сетевые фильтры, PARTNER, CANYON, GMINI, CBR , Аккумулятор внешний Changhong , HARPER ,BQ, RITMIX, ИБП

Пьеро Яна ICQ#: 699-273-327, тел 8(831)463-01-53 доб.260
Товарные группы: DEFENDER, CROWN, процессоры, жесткие диски, памяти, мат. платы, в/карты, блоки питания, фотокамеры, флэшки, игровые приставки

**Ваши замечания и предложения по работе отдела гарантии и сервисного обслуживания,** **пожалуйста  направляйте руководителю ОГ** .