

Правила гарантийного обслуживания.

1. Общие положения.

- 1.1. Гарантийные обязательства на проданные компанией товары несет производитель. Гарантийное обслуживание производится в авторизированных 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 сервисном центре компании.
- 1.3. Гарантийное обслуживание подразумевает под собой: тестирование, бесплатный ремонт, замену на аналогичное по техническим характеристикам оборудование, либо денежную компенсацию, размер которой определяется условиями гарантийной политики производителя.
- 1.4. Гарантийный срок исчисляется с момента продажи товара компанией.
- 1.5. Покупатель осуществляет доставку изделия по адресу приемки в гарантийный ремонт и обратно самостоятельно и за свой счет.
- 1.6. «Пожизненная» гарантия подразумевает осуществление гарантийных обязательств в течение всего срока продажи модели компанией, плюс 12 месяцев после прекращения её продажи.

2. Условия гарантии.

- 2.1. Гарантийное 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 вмешательства или была попытка несанкционированного
 - 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.
- 2.3. На комплектацию и упаковку продукции, а также на расходные материалы
- 2.4. 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
- 2.5. Отказ от других гарантий. Компания 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.

3. Предъявление рекламаций и прием изделий.

- 3.1. Для предъявления рекламации на приобретенные в компании видеокарты, жесткие диски, мат. платы, приводы и процессоры 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 номере и дате УПД, описание поломки.
- 3.3. Необходимая для гарантийного обслуживания комплектность указана в приложении №1 Комплектность изделий.
- 3.4. Перед сдачей на гарантийное обслуживание, с компьютерных комплектующих должны быть удалены все надписи, следы термопасты и наклейки не заводского характера, перекрывающие токопроводящие дорожки и элементы печатной платы.
- 3.5. 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.
- 3.6. В случае если товар, подлежащий обслуживанию в АСЦ, принят отделом гарантии, компания не несет никаких обязательств по срокам и качеству ремонта. Фирменный гарантийный талон, если он предусмотрен производителем, должен быть правильно и полностью заполнен. Вопросы обеспечения фирменными гарантийными талонами находятся вне компетенции сотрудников отдела гарантии.
- 3.7. Изделие не принимается на гарантийное обслуживание в случае обнаружения нарушений правил эксплуатации.
- 3.8. Возникающие при приеме товара спорные вопросы, а также нештатные ситуации, решаются руководителем компании либо старшим сотрудником гарантийного отдела.
- 3.9. Компания оставляет за собой право отказа в гарантийном обслуживании при обнаружении признаков нарушения правил эксплуатации в процессе тестирования или ремонта.
- 3.10. 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 изделия, удовлетворяющие условиям гарантии, подлежат возврату или замене в течение 40 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 такое же отремонтированное изделие.
 - 4.1.3 Производится замена на отремонтированное аналогичное изделие, близкое по техническим и эксплуатационным характеристикам.
 - 4.1.4 В случае отсутствия на складе отдела гарантии изделий, удовлетворяющих требованиям п.п. 4.1.1., 4.1.2., 4.1.3. оформляется документ зачета стоимости.
 - 4.1.5 Компенсация либо замена изделий с заключениями АСЦ о неремонтопригодности, производится в порядке и сроки устанавливаемые производителями.
- 4.2. По согласованию с клиентом товар, подготовленный к выдаче, может быть передан из отдела гарантии на склад для отправки с очередным заказом.
- 4.3. 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.
- 4.4. Неявка клиента для получения подготовленных к выдаче изделий не может трактоваться как несоблюдение компанией обязательств по срокам сервисного обслуживания. Если клиент не обращается для получения подготовленных к выдаче изделий, то по истечении 6 месяцев со дня приема изделий в гарантийное обслуживание товарная задолженность аннулируется.

- 4.5. Клиент имеет возможность оспорить работоспособность отремонтированного изделия. Претензии к работоспособности отремонтированного изделия принимаются к рассмотрению руководителем компании в течение 2 (двух) месяцев со дня выдачи изделия в отделе гарантии. Для этого клиенту необходимо написать претензию и сдать вместе с проблемным изделием в отдел гарантии. По факту проверки претензии на указанный адрес высылаются сообщения 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. Изделия должны быть упакованы таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки. Рекомендуется использовать заводскую упаковку.
- 6.2. Изделие должно сдаваться в антистатическом пакете, с полностью установленными на нем микросхемами и модулями по схеме принятой при продаже.
- 6.3. Жесткие диски должны быть упакованы в антистатический пакет или специальный пластиковый бокс. Если кол-во сдаваемых жестких дисков - 10шт или более, они должны быть упакованы в заводскую упаковку для HDD с пенопластовыми ячейками.
- 6.4. 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.
- 6.5. Для товара с высокой вероятностью повреждения при транспортировке вводятся следующие требования по упаковке:
- материнские платы, видеокарты и другие комплектующие перевозятся только в специальных коробках с ячейками исключающие механические повреждения;
 - HDD, SDD перевозятся только в специальных коробках с пенопластовыми ячейками;
 - процессоры AMD перевозятся только в упаковке, защищающей ножки от загиба.

7. Прием брака без присутствия клиента.

- 7.1. услугой приема на гарантийное обслуживание без присутствия представителя клиента 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
- 7.2. Для того, что бы воспользоваться услугой приема в гарантийное обслуживание без присутствия представителя клиента, Вам необходимо:
1. Упаковать изделия для исключения повреждений при транспортировке, рекомендуется использовать заводскую упаковку. Необходимая комплектность указана в Приложении №1. Возникающие вопросы по комплектности определенного изделия можно уточнить в отделе гарантии.
 2. К каждому изделию приложить правильно заполненный лист рекламации.
 3. На каждое отдельное место (коробку с товаром) оформить и приложить перечень содержимого с указанием кода товара, наименования (согласно прайс-листу Компании) и количества. На коробке указать адрес и название отправителя и получателя, наименование клиента в базе данных нашей компании. Адрес и название получателя можно уточнить по адресу service@1091.ru
 4. 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, настоятельно рекомендуется
- 7.3. Покупатель осуществляет доставку изделия 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.
- 7.4. По факту поступления товара из ТК в сервисную службу фиксируется дата прихода, название клиента и количество мест. 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.

- 7.5. Прием и обслуживание товара осуществляется в соответствии с правилами гарантийного обслуживания. После приема товара, на электронный адрес, указанный в карточке клиента базы данных Компании, высылаются:
- накладная на прием товара
 - перечень непринятых изделий с указанием причин отказа
 - информация о прочих несоответствиях.
- 7.6. По вопросам добавления Вашей контактной информации в карточку клиента, Вам необходимо обратиться к менеджеру, с которым Вы работаете.
- 7.7. Непринятые изделия упаковываются и передаются для отправки клиенту с заменами по гарантии.
- 7.8. По истечении сроков обслуживания, выданный и замененный товар упаковывается и подготавливается к отправке. На электронный адрес, указанный в карточке клиента базы данных компании, высылаются накладные выдачи и зачета.
- 7.9. Коробки с подготовленным к отправке товаром передаются из сервисной службы в транспортную службу для отгрузки клиенту с очередным заказом (вопросы отгрузки находятся вне компетенции сервисной службы).
- 7.10. В отдельных случаях сроки приема, обработки и обслуживания товара могут быть увеличены.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ПОСТАВЩИК:	ПОКУПАТЕЛЬ:
<p>Общество с ограниченной ответственностью "Эф5 сервис" 630099, область Новосибирская, город Новосибирск, улица Орджоникидзе, дом № 37/1, ИНН: 5406744828 КПП: 540601001, р/с 40702810344050039980 к/с 30101810500000000641 БИК: 045004641 в СИБИРСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК</p>	
<p>Директор _____ Калмыкова Е.В. МП</p>	<p>_____ МП</p>

Приложение №1 **Комплектность и упаковка изделий**

Группа	Подгруппа	Комплектность	Примерная комплектность
Телефония		Полный комплект	коробка, аппарат, внешний БП, флеш память, фирменный гарантийный талон
Процессоры		Для BOX - фирменный кулер. Для процессоров AMD защитная подложка	Для BOX - фирменный кулер. Для процессоров AMD защитная подложка, защищающая ножки
Клавиатуры		Полный комплект	коробка, аппарат
Оргтехника		Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, внешний БП, картриджи, фирменный гарталон
Компьютеры		Полный комплект	коробка, аппарат, инструкция, драйвер, фирменный гарталон
Бытовая техника		Полный комплект	коробка, аппарат, инструкция, шнуры, аксессуары, фирменный гарталон
Жесткие Диски	USB (внешние HDD)	Полный комплект	коробка, аппарат, инструкция, кабели, внешний БП
Жесткие Диски	внутренние HDD	не требуется	
Видеокарты	AGP, PCI-E	Полный комплект	Кабеля, диск ПО, переходники
Видеокарты	TV-Tuner	Полный комплект	коробка, аппарат, внешний БП, пульт ДУ, ИК-приемник
Звуковые Карты	Creative	Для Retail полный комплект	
Звуковые Карты	прочее	Полный комплект	Кабеля, диск ПО, переходники
Источники бесперебойного питания		Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, фирменный гарталон
Колонки		Полный комплект	коробка, сабвуфер, сателиты, кабели, пульт ДУ, фирменный гарталон
Корпуса		Полный комплект	коробка, аппарат с блоком питания, шнур питания
Материнские Платы	На базе INTEL	Защитная крышка для socket	Защитная крышка для socket
Материнские Платы	На базе AMD	не требуется	
Манипуляторы	Joystick	Полный комплект	коробка, аппарат, внешний БП
Навигаторы		Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, внешний БП, карты памяти, фирменный гарталон
Приводы	внешние	Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, внешний БП
Приводы	кроме внешних	не требуется	
Память оперативная		не требуется	
Память оперативная	Kit	Полный комплект	Комплект планок памяти.
Принтеры		Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, внешний БП, картриджи, фирменный гарталон
Серверные опции		Полный комплект	Коробка, аксессуары
Серверные опции	Intel	Полный комплект	Полный комплект
Сетевое оборудование		Полный комплект	аппарат, внешний БП, антенна (для Wireless)

Сканеры		Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, внешний БП, слайд-модуль
Цифровая фото- и видео- техника		Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, зарядное устройство, аккумулятор, драйвер, флеш-память, фирменный
Наушники и микрофоны		Полный комплект	аппарат, кабель, гарантийный талон
Плейеры CD/MP3,Flash,DVD		Полный комплект	аппарат, наушники, кабели, внешний БП, гарантийный талон
Photo Frame, E-book		Полный комплект	коробка, аппарат, кабели, внешний БП, карты памяти, фирменный гарталон
Блоки питания		Полный комплект	Съемные кабеля
Мониторы		Полный комплект	коробка, аппарат, подставка, кабели, внешний БП, фирменный гарталон
Память флеш	Card Readers	полный комплект	аппарат, внешний БП
Память флеш	FlashCard, FlashDisk	не требуется	
Контроллеры		Полный комплект	коробка, аппарат, внешний БП, кабели
Ноутбуки		Полный комплект	коробка, аппарат, инструкция, аккумулятор, драйвер, фирменный гарталон

В случае выхода из строя блока питания в составе корпуса, в гарантийное обслуживание рекомендуется предоставлять только блок питания.

Если клиент сдает изделие в комплекте большем, чем это необходимо (согласно вышеприведенной таблице) компания не берет на себя обязательств возратить изделие в комплектации, превышающей необходимую при сдаче.

При отсутствии требуемой комплектности возможность приема на обслуживание согласовывается с руководителем гарантийного отдела

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ПОСТАВЩИК:	ПОКУПАТЕЛЬ:
Общество с ограниченной ответственностью "Эф5 сервис" 630099, область Новосибирская, город Новосибирск, улица Орджоникидзе, дом № 37/1, ИНН: 5406744828 КПП: 540601001, р/с 40702810344050039980 к/с 30101810500000000641 БИК: 045004641 в СИБИРСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК	
Директор _____ Калмыкова Е.В. МП	_____ МП