

## **«Правила компенсации по актам сервисных центров (АСЦ). Акты, подлежащие компенсации»**

### **Правила компенсации по актам сервисных центров (АСЦ). Акты, подлежащие компенсации.**

Компенсация производится только по актам, выданным авторизованными сервисными центрами (далее АСЦ).

В акте должно быть явно указано, что ремонт товара невозможен, и он подлежит замене в торгующей организации. Акт должен содержать разборчивое название АСЦ, дату выдачи акта и приема товара, техническое заключение, печать, подпись специалиста, директора сервисного центра.

Акт АСЦ не продлевает действия гарантийных обязательств, и по истечении срока гарантии на устройство, компенсация не осуществляется даже в том случае, если срок действия акта еще не истек.

### **Порядок обращения в сервисный центр и компенсация за товар.**

Для получения компенсации по акту АСЦ необходимо предоставить накладную, чек, подтверждающий факт покупки (порядковый номер, точная дата покупки), гарантийный талон, гарантийный талон производителя с указанным серийным номером изделия, заполненный продавцом.

Если товар оставлен на ответственное хранение в АСЦ (составляется акт приема-передачи в двух экземплярах), один из которых передается потребителю. При этом товар должен быть опечатан пломбой АСЦ, не иметь внешних повреждений. Товар принимается в полной комплектации, а в случае если комплект полностью или частично отсутствует, все это фиксируется в акте.

### **Компенсация производится только после подтверждения легитимности акта выданного АСЦ.**

В случае возможности проведения бесплатного гарантийного ремонта, он проводится в течение 14 дней, если с потребителем не согласован другой срок нахождения товара в ремонте.

В компенсации может быть отказано, а акт АСЦ и товар (если сдавался) возвращены клиенту в том случае, если независимая экспертиза признает акт АСЦ недействительным.

### **Место осуществления гарантийного обслуживания и порядок передачи сложнobyтовой техники, имеющей дефект производственного характера во время гарантийного срока**

1. Бесплатное гарантийное обслуживание производится в официальном сервисном центре, с которым заключен договор продавцом товара.

2. Прием некачественной сложнobyтовой техники может осуществляться в магазине по месту приобретения.

3. Покупатель имеет право в течение гарантийного срока передавать неисправный товар в сервисный центр, либо продавцу, и получать его из ремонта через привлеченного им перевозчика (экспедитора), в последнем случае дополнительная плата за доставку неисправного товара в сервисный центр и обратно с Покупателя не взимается.

4. Продавец вправе отказать Покупателю в удовлетворении предъявляемых гарантийных требований, если при приемке и осмотре товара в сервисном центре будет обнаружено, что товар гарантийному ремонту (замене) не подлежит.

5. Обязанность по упаковке передаваемого в сервисный центр товара и комплектации соответствующими сопроводительными документами лежит на Покупателе, а при возврате товара – на Продавце. Перевозчик (экспедитор) вправе отказать от приемки к перевозке не надлежаще упакованного товара, перевозка которого может представлять опасность повреждения иных совместно перевозимых грузов или транспортного средства, при отсутствии надлежаще оформленных сопроводительных документов.

Документами, подтверждающими гарантийный статус изделия и предоставляемыми Покупателем при обращении в сервисный центр, являются (гарантийный талон), чек или накладная на приобретение товара.

Предоставляемые Покупателем документы должны быть заверены четко различимыми печатью и подписью продавца.

Серийный номер и модель передаваемого в ремонт изделия должны соответствовать указанным в гарантийном талоне.

#### **Порядок осуществления гарантийного обслуживания**

1. При обращении в сервисный центр покупатель обязан в письменном виде указать характер и выявленные неисправности.

2. Оборудование передается в сервисный центр в следующем виде:

- каждая единица товара должна иметь индивидуальную упаковку, исключающую механические и электростатические повреждения;
- товар должен быть чистым, на нем должны отсутствовать надписи, наклейки (за исключением нанесенных изготовителем и продавцом).

3. При приеме товара специалист сервисного центра проверяет характер повреждений и определяет, не были ли они вызваны нарушениями эксплуатации (правил транспортировки, хранения), и принимает изделие в сервисный центр с выдачей соответствующего акта приема-передачи, квитанции Потребителю, либо направляет изделие для проведения более тщательной экспертизы в случае сомнений по поводу причин возникновения неисправности.

4. В этом случае в расписке о приемке товара в сервисный центр вносится запись «До принятия решения СЦ». Если в результате проверки будет установлено, что изделие не подлежит гарантийному ремонту (замене), оно возвращается покупателю с Актом об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причин, акт подписывается директором сервисного центра и оформляется на фирменном бланке сервисного центра (название сервисного центра, адрес, номер телефона) все заверяется печатью.

5. Решение о замене товара, возврате денег, снятии изделия с гарантии или признания случая не гарантийным, принимается сотрудником сервисного центра, а в спорных случаях – директором сервисного центра. В случае несогласия с заключением сервисного центра покупатель вправе обратиться с заявлением к продавцу о проведении независимой экспертизы с привлечением эксперта, имеющего лицензию на проведение экспертизы.

6. Сроки и условия гарантийного обслуживания. Устранение неисправности заявленной покупателем осуществляется в срок до 14 рабочих дней, либо по согласованию сторон, в зависимости от сложности работ и наличия необходимых запчастей.

Замена подлежащего гарантии оборудования ненадлежащего качества на аналогичное, либо эквивалентное по стоимости, или возврат денег производятся только при наличии неустраняемых недостатков, при повторном проявлении неисправности после ее устранения (при наличии соответствующих технических заключений сервисного центра), либо при несоблюдении сервисным центром сроков ремонта, указанных выше.

Быстрой замене (в день приемки товара и сопроводительных документов в сервисный центр) подлежит изначально неисправное, новое или отремонтированное оборудование, отвечающее всем ниже перечисленным требованиям:

- относится к категории комплектующих, используемых для сборки персональных компьютеров;
- не поставлялось под заказ.

Возврат денежных средств и замена неисправного оборудования по актам авторизованных сервисных центров регламентируются актом АСЦ и производится при условии предоставления технического заключения (акта на замену) от специализированного сервисного центра. Возврат денежных средств покупателю, в случае повышения цены на товар, осуществляется исходя из его стоимости на время предъявления соответствующего требования, а в случае уценки – исходя из стоимости товара на время покупки. Деньги, уплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора купли-продажи, а в случае невозможности вернуть деньги в день

расторжения договора - в другой срок по договоренности сторон, но не позднее чем в течение семи дней.

Оборудование должно быть забрано покупателем не позднее 5 дней с момента извещения о его готовности (отказе в гарантийном ремонте) либо истечения максимального срока ремонта. По истечении 6 месяцев хранения неполученное оборудование может быть реализовано без дополнительного предупреждения покупателя с выплатой ему суммы, оставшейся после удержания стоимости хранения и расходов на продажу.

Основаниями для снятия изделия с гарантии являются:

1. использование изделия в режимах с нагрузкой, превышающей нормативную;
2. наличие механических повреждений (сколов, вмятин и т.п.) на корпусе или иной части изделия, свидетельствующих об ударе или ином грубом механическом воздействии на оборудование;
3. наличие термических и/или электростатических повреждений (вздутые конденсаторы, взорванные микросхемы, оплавленная пластмасса, потемневший текстолит и т.п.);
4. наличие следов попадания внутрь изделия посторонних веществ, жидкостей, предметов, насекомых и грызунов;
5. наличие признаков ремонта или вскрытия изделия неуполномоченным лицом, нарушение пломб, наклеек, стикеров, обнаружение следов их переклеивания или ремаркирования, повреждение или удаление серийного номера, марки, типа оборудования и даты продажи; замена деталей и комплектующих, наличие подчисток и незавершенных исправлений на документах и т.п.;
6. наличие повреждений, вызванных климатическими аномалиями, стихийными бедствиями, пожарами и иными воздействиями непреодолимой силы.

Гарантия не распространяется на следующие неисправности:

1. неисправности, вызванные использованием в сопряжении с приобретенным в компании оборудованием нестандартного, не сертифицированного или не прошедшего тестирование на совместимость оборудования;
2. неисправности, вызванные несоответствием параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей Государственным стандартам и Техническим условиям, установленным производителем;
3. неисправности, вызванные использованием ненадлежащих расходных и чистящих материалов, повреждения, вызванные несоблюдением сроков и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия;
4. повреждения, возникшие после передачи оборудования Покупателю и не по вине изготовителя либо Продавца.

Гарантия не распространяется на расходные материалы (печатающие головки, красящие ленты, картриджи и т.д.), быстро изнашиваемые элементы и повреждения, вызванные нормальным износом.

Продавец не несет ответственности за совместимость реализуемой продукции с изделиями и программными продуктами третьих лиц, а также за повреждения, причиненные оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряженном использовании с приобретенным у него оборудованием. Продавец оставляет за собой право при обращении по гарантии потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.

Изготовитель и продавец не несут ответственности за убытки, связанные с использованием или невозможностью использования приобретенного в предпринимательских целях оборудования (включая все, без исключения, случаи недополучения прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других потерь).

Продавец не предоставляет никаких других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но, не ограничиваясь только ими) гарантии на покупательский спрос на приобретенное в коммерческих целях оборудование, соответствие специальным требованиям, не оговоренным при

покупке, гарантий на последующую модернизацию и т.п. Это положение относится как к физическим устройствам, так и к программному обеспечению и печатным материалам