**Общие условия работы Сервисного Центра (СЦ) «Торгового Дома INTANT»**

1.   Изделия, которые, по мнению Покупателя, требуют гарантийного обслуживания, доставляются Покупателем своими силами и за свой счет в Сервисный Центр Продавца. При необходимости замены какого-либо узла устройства Покупатель обязан предоставить его полный комплект поставки (документацию, драйверы, транспортную упаковку и т.д.). Изделие сдаётся в ремонт с подробным описанием неисправности в виде заполненного Акта рекламации.

2.    При приёме изделия в ремонт, Покупателю или его представителю выдаётся квитанция установленного образца. Выдача изделия после ремонта осуществляется только после возврата приёмной квитанции.

3.    Срок безвозмездного хранения переданного в СЦ оборудования**30 (тридцать) дней**со дня уведомления Покупателя о готовности, но не более 45 (сорок пять) дней со дня сдачи изделия в СЦ. **Хранение свыше установленного срока оплачивается Покупателем в размере 0.5% продажной цены нового изделия в день.**

4.    Если срок хранения готового оборудования превысил **365 дней (один год)** со дня сдачи оборудования в ремонт, **Сервисный центр вправе утилизировать (распорядиться по своему усмотрению) изделие как невостребованное без последующей компенсации его стоимости Покупателю.**

5.    Покупатель обязуется оплатить диагностику при гарантийном или послегарантийном ремонте, в случаях:

**-   наличие заявленной Покупателем неисправности не подтвердилось**

**-   в случае отказа Покупателем от ремонта по любой причине**

**-   заявленная неисправность возникла/возникает из-за неправильной эксплуатации при соответствующих разъяснениях Сервисного центра**

6. Гарантийный период на платный ремонт составляет -3(три) месяца с момента выдачи оборудования. Гарантия распространяется на замененные детали и узлы.

7.  Сервисный центр не несет ответственности за потерю запрограммированной пользователем информации, находившейся в изделии до ремонта.

**Гарантийный ремонт**

1.    Гарантийный период на изделия, составляет 12(двенадцать) месяцев со дня покупки, если в условиях гарантии не оговорено иное. Дата и место покупки фиксируются по заполненному гарантийному талону, товарно-кассовому чеку или по накладной при получении товара со склада. В этих документах обязательно должны быть указаны серийные номера изделий (если они имеются). Без предъявления вышеуказанных документов изделия в гарантийный ремонт не принимаются.

- Гарантийный срок продлевается на время в течение которого товар\оборудование, комплектующие находились в ремонте (срок непосредственного ремонта).

В случае неработоспособности комплектующих, СЦ осуществляет по своему усмотрению, их ремонт либо замену. Ремонтируемые детали предоставляются на условиях замены могут быть новыми, эквивалентными новым, либо восстановленными. Замененные детали становятся собственностью СЦ.

2. Покупатель имеет право на безвозмездный ремонт, диагностику приобретенного у Продавца товара в течение срока гарантии, если недостатки, дефекты товара (оборудования, комплектующих) не вызваны нарушением Покупателем правил использования, эксплуатации, хранения или транспортировки товара, действиями третьих лиц или непреодолимой силы, в этих случаях ремонт может осуществляться на возмездной основе

3.  Для Потребителей (покупателей физических лиц) Возврат и обмен товара производится в течение **14(четырнадцати) календарных дней** с момента покупки, при этом должны быть сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы или ярлыки, а также при наличии документа подтверждающий факт приобретения товара, за исключением метражного товара.

 4.  **Сервисным центром не производится выездная диагностика/(выездной ремонт) оборудования, если в условиях договора сервисного обслуживания не оговорено другое.**

5. Срок устранения недостатков товара зависит от изделия, переданного в ремонт, обговаривается сторонами при передаче, и в случае необходимости может быть продлен по договоренности с Покупателем.

6.    Сервисный центр и компания продавец не несут ответственности за гарантийный ремонт, если деятельность сервисной службы будет нарушена непредвиденными обстоятельствами форс-мажорного порядка, такими как: война, общественные беспорядки, блокады границ и путей сообщения, импортные ограничения, стихийные бедствия и т.п.

7.    **Гарантийный ремонт не производится в следующих случаях**:

* 1. отсутствия заполненного гарантийного талона (а также паспорта на изделие) или подписи сторон на нем; Истечения гарантийного срока.
  2. наличия исправлений или помарок в гарантийном талоне, повреждений или следов переклеивания гарантийных наклеек, наличие посторонних стикеров и наклеек на устройствах, несоответствие серийного номера изделия номеру, указанному на гарантийном талоне;
  3. несоблюдения, нарушения требований по настройке, использованию, эксплуатации, хранению, обслуживанию или транспортировки изделия;
  4. наличия механических повреждений (внешних и внутренних);
  5. небрежного обращения с оборудованием;
  6. использования оборудования не по назначению;
  7. неисправностей, вызванных попаданием внутрь посторонних предметов (насекомых, жидкостей, пыли и проч.);
  8. при отсутствии упаковки, документации к изделию, а также его некомплектности;
  9. при установлении попытки ремонта (вскрытия) изделия или модификации (включая обновление программного обеспечения) лицами, не уполномоченными на это Продавцом;
  10. воздействие случайных или преднамеренных внешних факторов, включая механические, электрические, электромагнитные или иные воздействия
  11. воздействия факторов окружающей среды (температура, влажность, вибрация, атмосферные осадки и др.) которые по своим параметрам выходят за рамки ограничений, заявленных производителем.
  12. воздействие непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение, разряд молнии, аварийный скачок напряжения в сети энергоснабжения, ветер, взрыв, электромагнитный импульс и др.)
  13. наличия химических, электрохимических, электростатических, экстремальных термических повреждений, в том числе термических повреждений стикеров на устройствах;
  14. наличия повреждений, вызванных несоответствием государственным стандартам питающих, коммуникационных, кабельных сетей;
  15. в случае попадания в цепи питания видеосигнала управления постороннего напряжения превышающих номинальное значение
  16. при повреждениях, вызванных использованием расходных материалов, комплектующих и запасных частей, не рекомендованных к использованию фирмой-производителем;
  17. наличия повреждений, вызванных установкой компонентов, несоответствующих техническим требованиям производителя.

8.   **Гарантия не распространяется на**:

* + Адаптеры и другие внешние элементы питания,
  + на внутренние электрохимические источники питания (батареи и аккумуляторы),
  + на электрические и газоразрядные источники света и электронные лампы, используемые в изделии,
  + на внешние и внутренние повреждения соединительных кабелей,
  + на элементы управления, если их неисправность вызвана естественным износом или загрязнением при эксплуатации,
  + на динамики, если их повреждение явно связано с превышением допустимых режимов эксплуатации (перегрев или сгорание катушки, разрушение излучающего купола, разрушение пьезоизлучателя) или недопустимым механическим воздействием (деформация и повреждение магнитной системы, диффузородержателя, диффузора).

9.    **Замена/возврат товара в случае невозможности ремонта, при отсутствии вины Покупателя, производится только по заключению Сервисного центра.**

**-Памятка для покупателя/партнера/дилера:**

**Прежде чем отправить оборудование на ремонт в Сервисный центр, свяжитесь со специалистами СЦ (**[**Контакты**](https://www.intant.kz/our_stores/906/)**) объясните причины по которым Вы считаете, что оборудование неисправно или недостатки в работе оборудования. Возможно после получения технической консультации, неисправности и недостатки в работе оборудования могут быть устранены на месте без демонтажа и отправки оборудования в СЦ.**

**Обязательно уточняйте в какой комплектации и виде необходимо предоставить оборудование для ремонта.**

**ВНИМАНИЕ!**

**Сервисный центр ни в коем случае не будет нести ответственности за потерю данных или за прямые, косвенные (включая упущенную прибыль) или другие убытки, происходящие из условий настоящей документа/гарантийного ремонта или вызванные другими причинами. В случае получения от покупателя гарантийного изделия, не содержащего дефектов, декларируемых покупателем, Сервисный центр оставляет за собой право взимать плату за тестирование и сервисное обслуживание изделия согласно прейскуранту услуг сервисного центра.**

**В случаях, не входящих в гарантийные обязательства, Покупатель по своему усмотрению вправе передать оборудование в Сервисный центр на возмездной основе.**

* **Диагностика** оборудования включает в себя общую оценку работоспособности оборудования и его узлов, выявление причин отказа или отклонений в работе от заданных параметров.
* **Ремонт** - комплекс работ по устранению отказов, неисправностей или отклонений в работе оборудования и приведение его в работоспособное состояние с использованием запасных частей, узлов или их элементов.