**Условия гарантийного обслуживания**

[1. Общие положения](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#1)

[2. Начало гарантии и документы, подтверждающие гарантию](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#2)

[2.1. Исчисление гарантийного срока](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#3)

[2.2. Документы, подтверждающие гарантию](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#4)

[3. Определение гарантийного случая](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#5)

[4. Методы восстановления гарантийного оборудования](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#6)

[5. Сроки и условия восстановления](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#7)

[5.1. Базовые условия восстановления](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#8)

[5.2. Гарантия только на детали](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#10)

[5.3. Детали для самостоятельной замены пользователем](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#11)

[5.4. Телефонная поддержка](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#12)

[6. Область действия и ответственность](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#14)

[7. Расширение гарантии](http://www.colortrac.ru/support/warranty/conditions.php#15)

8. Постгарантийный (восстановительный) ремонт

**1. Общие положения**

Гарантийное техническое обслуживание оборудования осуществляется в течение гарантийного срока установленного производителем и дает право владельцу на бесплатное устранение недостатков товара в течение гарантийного срока исчисляемого с момента отгрузки товара в компании или у дилеров компании.

Производитель несет ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации, гарантийный срок на данное оборудование составляет 1 (Один) год, с учетом положений, изложенных в разделе 7 настоящих условий.

Гарантия обретает силу при предоставлении Покупателем оборудования одного из следующих документов: товарной накладной (ТОРГ 12), счета фактуры, товарного чека.

Гарантийное обслуживание товара осуществляется производителем по месту установки оборудования.

Гарантийное обслуживание распространяется на оборудование, опции и детали, реализованные непосредственно производителем или через официальных дилеров Общества с ограниченной ответственностью «Аконит-М» вне зависимости от того, кому было передано оборудование (то есть пользователя), если иное не оговорено дополнительно.

Гарантийное обслуживание распространяется на дефекты компонентов и/или оборудования в целом, заявленные владельцем в течение срока гарантии.

Гарантийное обслуживание выполняется производителем или его уполномоченным представителем.

Опции — это все отдельно приобретенные компоненты, установленные в соответствии с возможной конфигурацией оборудования и используемые в составе оборудования, т.е. не являющиеся самостоятельными устройствами. К опциям относятся запасные части, использованные в процессе гарантийного ремонта.

Компоненты оборудования, приобретенные и установленные в момент его продажи, не подпадают под определение опций и расцениваются как часть заявленного на гарантийное обслуживание оборудования.

**2. Начало гарантии и документы, подтверждающие гарантию**

**2.1. Исчисление гарантийного срока**

Гарантийный срок начинает отсчитываться от даты отгрузки оборудования, которая фиксируется ООО «Аконит-М» или ее дилером и подтверждается соответствующей записью в Гарантийном талоне (базовый срок). Допускается увеличение срока гарантии до 30 дней после подтверждения от организации, продавшей оборудование, о задержке доставки данного оборудования владельцу (дополнительный срок). За пределами общего срока гарантии (базовый плюс дополнительный) ответственность по гарантийному обслуживанию неисправного оборудования несет организация, непосредственно продавшая данное оборудование.

Гарантийный срок на опции исчисляется от даты их приобретения.

Все узлы и компоненты, являющиеся частью неисправного (заявленного на гарантийный ремонт) оборудования, замененные в течение гарантийного срока, наследуют гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания оборудования в целом, т.е. ни на данные компоненты, ни на оборудование в целом Производитель не предусматривает продление гарантийного срока.

**2.2. Документы, подтверждающие гарантию**

Для получения гарантийного обслуживания в течение базового срока гарантии (см. [п. 2.1](#3)) необходимо предъявить любой из следующих документов производителю:

- заявку на предоставление услуг по гарантийному обслуживанию с подробным описанием проблемы;

- рекламацию за подписью и печатью руководителя организации;

- копию одного из документов с отметкой о продаже (договор или другой документ, подтверждающий дату получения и заводской номер оборудования (накладная, товарный чек и т.п.) и подписанный ООО «Аконит-М», либо уполномоченным продавцом — дилером ООО «Аконит-М»;

- при необходимости дополнительные материалы (фотографии, экспертные заключения).

На период дополнительного срока гарантии требуется предъявить документ, подтверждающий дату получения и заводской номер оборудования (накладная, товарный чек и т.п.). Данный документ предоставляется уполномоченным продавцом оборудования и позволяет увеличить срок гарантии на срок хранения оборудования у продавца, но не более чем на 3 месяца (см. [п. 2.1](#3)).

Для подтверждения гарантии опций необходимо представить документ (Гарантийный талон, чек) от уполномоченного продавца с указанием даты продажи, серийного номера (штрих-кода) и описанием (номером по каталогу) опции.

По всем спорным вопросам, касающимся получения гарантийного обслуживания, как владелец, так и уполномоченный продавец могут [обращаться](http://www.colortrac.ru/support/contact.php) в ООО «Аконит-М» за разъяснениями.

Внимание! К рассмотрению принимается Гарантийный талон установленного образца, выдаваемый торговым отделом ООО «Аконит-М» на каждую единицу оборудования (изделия, продукции). Ответственность за разъяснение условий гарантийного обслуживания и передачу Гарантийного талона конечному пользователю (владельцу) возлагается на уполномоченного продавца — дилера ООО «Аконит-М».

**3. Определение гарантийного случая**

Легитимность гарантийной претензии определяется по маркировке оборудования, [например](http://www.colortrac.ru/support/warranty/tech.jpg), позволяющей сверить заводской номер оборудования с заводским номером, указанным в Гарантийном талоне, и определить конфигурацию оборудования, гарантийный срок и условия устранения дефектов в течение гарантийного срока.

Гарантийными является   случаи дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов гарантийного оборудования за исключением:

* механических повреждений (включая случайные), полученных в результате действия огня, удара или аварии;
* дефектов, полученных в результате использования неоригинальных запасных частей, а также обслуживания, ремонта или модификации оборудования частными лицами или организациями, не имеющими специального разрешения производителя;
* дефектов, возникших как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, транспортировки или хранения;
* неисправности, возникшей в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (расходных материалов, фильтрующих элементов и тому подобных компонентов);

В гарантийном ремонте (замене) может быть отказано при отсутствии маркировки оборудования или невозможности ее прочесть (повреждение, закрашивание); при отсутствии Гарантийного талона на оборудование или его (ее) неправильном (неправомочном) заполнении; при отсутствии подтверждения легального (через уполномоченных продавцов) приобретения оборудования.

**4. Методы восстановления гарантийного оборудования**

В течение гарантийного срока дефект оборудования устраняется путем замены неисправных компонентов (узлов) на аналогичные, в исправном состоянии. Все неисправные компоненты (узлы) — дефектные запасные части, замененные в оборудовании на основании гарантийной претензии, — становятся собственностью ООО «Аконит-М». Если дефектная запасная часть по каким-либо причинам не может быть передана в собственность ООО «Аконит-М», то она подлежит оплате по цене запасной части, предоставляемой для замены.

Предоставляемые для гарантийного ремонта запасные части являются либо вновь произведенными, либо восстановленными на заводах фирм-производителей и соответствующими по параметрам новым.

Восстановление гарантийного оборудования не обязательно связано с заменой дефектных запасных частей. Для восстановления работоспособности оборудования могут быть произведены работы и без использования запасных частей – например, смена программного обеспечения.

**5. Сроки и условия восстановления**

**5.1. Базовые условия восстановления**

Гарантийный ремонт оборудования выполняется на территории производителя или покупателя с выездом специалиста, уполномоченного производителем в течение гарантийного срока. Представитель производителя производит бесплатную диагностику и замену дефектных запасных частей. При осуществлении гарантийного ремонта покупатель обязуется оплатить транспортные расходы представителя производителя до своего места нахождения.

В случае если в результате проведенной диагностики никаких неисправностей не выявлено или выявлено, что данный случай не является гарантийным, стоимость диагностики, ремонта и транспортные издержки, связанные с этим случаем оплачиваются Покупателем.

Производитель в ходе проведения диагностики самостоятельно определяет, является ли каждый конкретный случай неисправности оборудования гарантийным. В случае несогласия покупателя с решением представителя производителя, он вправе обратиться к независимому эксперту.

**5.2. Гарантия только на детали**

Все опции имеют гарантию типа «Запасные части». Данное условие подразумевает, что владелец имеет право в течение гарантийного срока бесплатно обменять неисправные компоненты, а работы по диагностике и замене, так же как и прочие накладные расходы, связанные с пересылкой возвращаемых (дефектных) запасных частей и оформлением обмена, необходимо оплачивать дополнительно.

**5.3. Детали для самостоятельной замены пользователем**

На некоторые типы оборудования распространяется гарантия типа «Самостоятельная замена пользователем». Данное условие подразумевает, что определенные детали (например, пульт управления) высылаются непосредственно владельцу, который самостоятельно производит замену.

Инструкции по установке, а также инструкция по возврату или уничтожению дефектной детали прилагаются к высылаемой детали.

Если дефектная деталь, обязательная к возврату, не будет возвращена производителю в установленный срок, владельцу будет выставлен счет на оплату высылаемой детали. В этом случае до оплаты счета производитель вправе отказать в дальнейшем гарантийном обслуживании оборудования, на котором происходила замена дефектной детали.

**5.4. Телефонная поддержка**

Частью гарантийного обслуживания является телефонная поддержка.

Данный сервис включает консультации по установке и использованию оборудования, а также поиску вероятной причины его отказа. Обратите внимание, что при отказах производитель может указать только на вероятные (наиболее типовые) причины.

Телефонная поддержка не включает в себя превентивные меры, такие как информирование о наличии новых версий или доработок, распространение новых версий или доработок, напоминание о необходимости проведения регламентных работ.

**6. Область действия и ответственность**

В общем случае гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и детали, имеющие ограниченный срок службы, такие как подушки, подголовники, подколенники, пояса, ремни, петли, покрытия кушеток, накидки, карабины, тросы, воронки, ролики транспортировочные, поручни транспортировочные, кабели, аккумуляторные батареи и тому подобные компоненты оборудования.

Производитель не несет ответственности за поломку оборудования, возникшую по причине несоответствия параметров напряжения электрической сети. В связи с этим производитель рекомендует устанавливать стабилизатор напряжения по заявленным характеристикам.

Производитель не дает никаких гарантий или заверений, кроме, указанных в настоящем материале. В частности, производитель не несет ответственности ни за какой ущерб или упущенную выгоду в результате дефекта оборудования.

При возникновении дефекта, являющегося прямым следствием несоблюдении требований по руководству эксплуатации оборудования является ответственностью конечного пользователя - владельца оборудования.

**7. Расширение гарантии**

Для ряда моделей оборудования возможно расширение гарантии до 3 (трех) лет. Данное расширение предполагает изменение условий гарантийного обслуживания. Выезд специалиста и (или) доставка оборудования для осуществления ремонта производятся за счет покупателя. Покупатель также оплачивает стоимость комплектующих, агрегатов, узлов и деталей, подлежащих замене. Все работы по замене, ремонту, настройке оборудования выполняются за счет производителя.

**8. Постгарантийный (восстановительный) ремонт.**

ООО «Аконит-М» так же осуществляет ремонт оборудования с истекшими гарантийными обязательствами на договорной основе. Для осуществления ремонта покупателю необходимо направить соответствующую [заявку](mailto:service@upz.ru) в адрес производителя.

**Внимание:**

Окончательная цена ремонта определяется по результатам составления дефектной ведомости на ремонт оборудования. В случае несогласия Потребителя на осуществление ремонта ООО «Аконит-М» взимает плату за обследование оборудования и выезд специалиста.