

УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ

I. Гарантийный период

1. Условия обслуживания техники в гарантийный период

1.1 Ремонт и обслуживание технических устройств (далее Изделий) в течение гарантийного срока, установленного заводом изготовителем, осуществляется в соответствии с условиями гарантийного обслуживания, изложенными в оригинальных гарантийных талонах завода изготовителя, прилагаемых к Изделиям при продаже, Договорах или на официальном сайте Производителя.

1.2 Сервисный центр не отвечает по обязательствам продавцов Изделий и установленным ими правилам и срокам обслуживания в дополнение или вместо гарантии изготовителя.

1.3 Максимальный срок ремонта в Сервисном центре для гарантийной техники составляет 45 дней, начиная с даты приема оборудования в ремонт (согласно ст.20 п.1 Закона РФ о защите прав потребителей). При отсутствии необходимой запчастей на складе срок ремонта оборудования исчисляется со дня ее поступления.

1.4 Проведение гарантийного ремонта не означает установление нового гарантийного срока на Изделие. Гарантийный срок на изделие продлевается на период нахождения изделия в ремонте.

1.5 Гарантийный ремонт кондиционеров не включает в себя следующие виды работ:

- очистка воздушных фильтров и внутреннего теплообменника от пыли и грязи;
- очистка дренажных сливов от ледяных пробок при отрицательных температурах, а также от грязи;
- замена элементов питания в пультах дистанционного управления;
- очистка теплообменника внешнего блока от пылевых частиц, тополиного пуха и т.п.

1.6 В случае отказа Заказчика от проведения ремонта или если Изделие по результатам диагностики оказалось в исправном состоянии, а также в случае, если Заказчику было отказано в гарантийном ремонте на основании пунктов, изложенных в гарантийном талоне, оплате подлежат диагностические работы согласно действующего Прейскуранта, доступного для ознакомления в Сервисном центре.

2. Прием Изделия в ремонт

2.1 Прием Изделия в ремонт осуществляется только при наличии правильно и полностью заполненного гарантийного талона и оформляется Актом о приеме Изделия для определения возможного ремонта (далее Акт о приеме), в котором должны быть указаны: наименование Заказчика, адрес, контактный телефон, наименование и модель Изделия, заводской номер Изделия, комплектность, описание неисправности со слов Заказчика, другая дополнительная информация (наличие внешних повреждений и т.д.).

2.2 Акт о приеме является документом, подтверждающим факт обращения в Сервисный центр, и гарантирует сохранность Изделия, принятого на техническое обслуживание или ремонт.

2.3 Помимо Акта о приеме Заказчику-дилеру необходимо предоставить или заполнить на месте Акт рекламации установленного образца.

2.4 Все принятые в ремонт Изделия проходят обязательное диагностирование на подтверждение заявленной Заказчиком неисправности. Тестирование проводится в срок до 10 (десяти) дней.

2.5 Если в процессе диагностики обнаруживается, что неработоспособность Изделия вызвана нарушениями правил эксплуатации Изделия, механическими повреждениями, дефектами, возникшими в результате отклонений параметров питающей сети; работой в агрессивных средах; использованием в процессе эксплуатации и ремонта запасных частей, не поставленных или не рекомендованных фирмой-изготовителем к применению; попаданием внутрь посторонних предметов, веществ и субстанций (в т.ч. жидкостей, песка, пыли и др.), в случаях обнаружения следов некачественного ремонта или отсутствия документов подтверждающих гарантию, в иных подобных случаях, предусмотренных законодательством и условиями гарантийного обслуживания фирмы-изготовителя то такое Изделие в гарантийный ремонт не принимается и возвращается Заказчику.

3. Особые условия

1. Сотрудники Сервисного центра не производят демонтаж и отключение Изделия, принимаемого в ремонт, а также не осуществляют доставку, монтаж, подключение и настройку Изделия, привезенного из ремонта.
2. Претензии о нарушении комплектности и внешнего вида, принимаются сотрудниками Сервисного центра только в момент передачи Изделия Заказчику согласно описанию внешнего вида в Акте о приеме и в последующем не рассматриваются.
3. В момент получения Изделия, Заказчик собственноручно ставит текущую дату и подпись в двух экземплярах Акта об оказании услуг. Один экземпляр подписанного Акта об оказании услуг остается в Сервисном центре, второй экземпляр остается на руках у Заказчика. Подписание Заказчиком Акта об оказании услуг подтверждает факт получения Изделия из Сервисного центра.

II. Условия проведения работ по диагностике и ремонту техники в послегарантийный период

1. Основные условия

1.1 Сервисный центр, именуемый в дальнейшем Исполнитель, обязуется по поручению Заказчика провести необходимые работы по диагностике Изделия с целью определить возможность и условия выполнения ремонта, а также осуществить необходимые ремонтные работы (далее: «Работы») Изделия, а Заказчик обязуется своевременно принять и оплатить работы, выполненные Исполнителем. Исполнитель берет на себя ответственность за сохранность Изделия до момента передачи Изделия Заказчику.

1.2 Исполнитель обязуется:

а) в согласованный срок осуществить работы, по стоимости (смете) согласно действующему Прейскуранту; необходимость и последовательность работ определяет Исполнитель;

б) при досрочном окончании ремонта информировать Заказчика об окончании ремонтных работ, а также в ходе ремонта информировать Заказчика в случае, если необходимо проведение дополнительных работ, в связи с чем, возможно превышение сметы.

в) в согласованный срок устранить недостатки Работ, обнаруженные при передаче Изделия Заказчику.

1.3 Заказчик обязуется:

- передать Изделие Исполнителю на основании Акта о приеме Изделия для определения возможности ремонта (далее Акт о приеме);
- при подписании Акта о приеме подтвердить своё согласие или отказ на проведение ремонта Изделия Исполнителем;
- принять результат произведенных работ не позднее десяти дней (срок выдачи Изделия) с даты уведомления об окончании работ;
- при получении Изделия из ремонта Заказчик обязан подписать Акт об оказании услуг, что будет являться подтверждением передачи/приемки Изделия, надлежащего проведения работ Исполнителем и отсутствия претензий со стороны Заказчика к качеству работ, а также к качеству, функционированию (потребительским свойствам) и комплектности самого Изделия.

1.4 Гарантийный срок на произведенные Исполнителем работы и установленные при этом детали составляет 6 месяцев со дня приемки результата работ Заказчиком.

2. Стоимость (смета) Работ и порядок расчетов

2.1 Стоимость (смета) ремонта определяется по действующему Прейскуранту Исполнителя.

2.2 В случае, когда при приеме Изделия в ремонт стоимость (смете) ремонта не может быть определена, Исполнитель принимает Изделие у Заказчика для предварительной диагностики и определения стоимости (сметы) возможного ремонта.

2.3 Если в результате диагностики будет установлено, что стоимость запасных частей и комплектующих, необходимых для проведения ремонта, не превышает 50% стоимости работ по ремонту Изделия, то окончательная стоимость ремонта не согласуется Исполнителем с Заказчиком. В случае превышения стоимости, ремонт производится только по согласованию сторон или Заказчик дает свое предварительное согласие на ремонт независимо от стоимости в момент подписания Акта о приеме и гарантирует оплату.

2.4 В случае отказа Заказчика от проведения ремонта, а также если Изделие по результатам диагностики оказалось в исправном состоянии, оплате подлежат диагностические работы.

3. Сроки выполнения работ

3.1 Ориентировочный срок ремонта составляет 45 (сорок пять) рабочих дней.

3.2 При отсутствии деталей на складе Исполнителя, ремонт продлевается на срок до их получения.

3.3 При особо сложных ремонтах, при периодически появляющейся неисправности, ремонт может продлеваться на период до полного устранения дефектов.

III. Условия обслуживания юридических лиц

1. При передаче Изделия Исполнителю, Заказчик (либо его представитель по доверенности) обязан предоставить Акт рекламации, Гарантийный талон, документы, подтверждающие покупку Изделия (чек, товарная накладная и т.д.), а также реквизиты организации. Приемка Изделия в ремонт осуществляется подписанием Сторонами Акта о приеме.
2. Расчеты за услуги юридическим лицам производятся в безналичном порядке. Оплата наличными допускается с согласия Исполнителя только при предоставлении подтверждающего документа об отказе от платы в безналичном порядке.

3. Счета-фактуры и сопутствующая документация предоставляются Заказчику в течение 5 рабочих дней со дня оказания услуг (передачи результата работ) с 10:00 до 18:00, кроме субботы, воскресенья и праздничных нерабочих дней.

IV. Прочие условия

1. Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в послегарантийном обслуживании Изделия, которое подвергалось ремонту с нарушением заводской технологии.
2. Исполнитель не несет ответственности за скрытые дефекты и повреждения Изделия Заказчика, которые не были установлены или указаны в Акте о приеме при передаче Изделия в ремонт и приведшие в дальнейшем к выходу из строя отремонтированных ранее узлов.
3. Исполнитель несет материальную ответственность только за то Изделие Заказчика и его комплектацию, которые приняты Исполнителем, как это указано в Акте о приеме.
4. Возвращение Изделия Заказчику после ремонта производится только на основании оригинала Акта о приеме, предъявляемого Заказчиком, доверенности и паспорта представителя. По факту приемки Изделия Заказчиком, Сторонами подписывается Акт об оказании услуг. Подписание Заказчиком Акта об оказании услуг подтверждает факт получение Изделия из Сервисного центра.
5. Ответственность и обязательства сторон, не указанные в настоящих Условиях, регулируются действующим Российским законодательством.
6. На момент подписания Акта о приеме Заказчик с Условиями обслуживания в Сервисном центре, действующим Прейскурантом Исполнителя и стоимостью диагностики должен быть ознакомлен. Фактом ознакомления Заказчика с Условиями обслуживания в Сервисном центре, действующим Прейскурантом и стоимостью диагностики является подпись Заказчика в Акте о приеме.
7. При отказе Заказчика от диагностики Изделия или при выполнении частичного ремонта Исполнитель не несет ответственность за функционирование Изделия в целом.
8. В случае отказа Заказчика от проведения полного ремонта Изделия, Исполнитель оставляет за собой право настаивать на запрете его эксплуатации, если это несет угрозу жизни и здоровью обслуживающего персонала и других лиц.
9. Хранение отремонтированного оборудования осуществляется бесплатно в течение 10 дней со дня уведомления Заказчика о готовности оборудования. По истечении этого срока с Заказчика взимается плата в размере 50 рублей за каждые сутки хранения.
10. В случае, если Заказчик не оплатил проведенный ремонт (отказался от ремонта) и не забрал оборудование по истечении 3-х месячного срока, Сервисному центру предоставляется право реализации/утилизации Изделия с последующим возмещением расходов, понесенных Сервисным центром по ремонту, хранению, а также реализации/утилизации Изделия.