

Правила гарантійної підтримки товарів

ТзОВ "ТЕХНІКА ДЛЯ БІЗНЕСУ"

1. Загальні положення

- 1.1. Дані Правила розповсюджуються на клієнтів (далі – Клієнт) ТзОВ "Техніка для Бізнесу" (далі – Компанія), які є юридичними особами і купують в Компанії товар.
- 1.2. У випадку, якщо положення даних Правил суперечать умовам діючого Договору між Компанією і Клієнтом, гарантійна підтримка товарів здійснюється згідно з Договором.
- 1.3. Гарантійний термін на товар визначається Виробником та вказується в супровідній документації до товару або в специфікаціях до Договору постачання товару.
- 1.4. Початком гарантійного терміну є день продажу товару Компанією Клієнту (дата документу "Розхідна накладна" або іншого документу, що підтверджує продаж).

2. Обмеження гарантії

- 2.1. Умови, за яких товар не підлягає гарантійному обслуговуванню, визначаються Виробником товару (в супровідній документації до товару або на сайті Виробника товару). У випадку, якщо такі умови не зазначені на сайті Виробника товару або в супровідній документації до товару, гарантія не діє у таких випадках:
 - товар використовувався в цілях, що не відповідають його прямому призначенню;
 - дефект (включаючи пошкодження поверхонь товару) виник після передачі товару споживачеві та викликаний неправильним і (або) недбалим поводженням, неправильним транспортуванням, обслуговуванням, використанням і (або) зберіганням товару покупцем;
 - товар має дефекти, що виникли в результаті неналежних умов експлуатації (короткі замикання, перевантаження, механічні, електричні та (або) теплові пошкодження, застрягли контакти, тріщини, відколи, сліди ударів і (або) механічного впливу і так далі;
 - гарантійна печатка, гарантійна наклейка або серійний номер пристрою видалені, виправлені, зіпсовані або пошкоджені;
 - дефект став результатом неправильного встановлення, підключення і (або) налаштування товару, включаючи пошкодження, викликані підключенням товару до джерел живлення, що не відповідають стандартам параметрів живлення, телекомунікаційних, кабельних мереж та інших подібних зовнішніх факторів;
 - дефект став результатом неправильного підключення зовнішніх пристроїв, яке призвело до виходу з ладу всього товару або якоїсь його частини;
 - пошкодження викликані використанням нестандартних та (або) неякісних витратних матеріалів, приладдя, запасних частин, елементів живлення і (або) носіїв інформації різних типів;
 - виявлені сліди ремонту фахівцями, неуповноваженими Виробником товару і (або) виявлені сліди несанкціонованого розкриття товару;
 - виявлені пошкодження, що викликані попаданням всередину товару сторонніх предметів, речовин, рідин тощо;
 - пошкодження стало наслідком дії вірусу і (або) неліцензійного програмного забезпечення;
 - дефект викликаний дією непереборних сил, нещасним випадком, навмисними і (або) необережними діями користувача і (або) третіх осіб;
 - існують обмеження в частині сумісності товару з іншими пристроями. Через технологічні особливості деякі пристрої можуть мати обмеження в роботі або бути несумісними з цим товаром;
 - зовнішній дефект, що виник внаслідок природного зносу в умовах тривалої експлуатації пристрою;
 - порушення правил проведення профілактичного обслуговування товару, передбачених інструкцією від Виробника;
 - пошкодження товару через майнінг криптовалют або пов'язану з цим діяльність, окрім випадків, коли модель товару спеціально створено для майнінгу;
 - та в інших випадках, коли несправність виникла не з вини Виробника товару;

3. Гарантійна підтримка через авторизований сервісний центр

- 3.1. Гарантійна підтримка товарів, які забезпечені на території України сервісом від Виробника, здійснюється виключно через мережу авторизованих сервісних центрів від Виробника товару (далі – АСЦ).
- 3.2. Клієнт самостійно здає товар в будь-який АСЦ (за вибором Клієнта) та стежить за ходом вирішення свого звернення. Інформація про місцезнаходження АСЦ надається в супровідній документації до товару або на офіційному веб-сайті Виробника.
- 3.3. У випадку, коли в регіоні місцезнаходження Клієнта відсутні АСЦ, Клієнт може скористатися послугами сервісного центру Компанії (далі – СЦК) для передачі товару в АСЦ. Водночас СЦК виконує лише транспортну функцію (передача товару до/від АСЦ) і не несе жодної відповідальності за терміни та якість проведення в АСЦ гарантійної підтримки товару.

Тривалість гарантійного ремонту в АСЦ

- 3.4. Тривалість гарантійного ремонту визначається АСЦ і починається від моменту отримання товару в АСЦ.
- 3.5. СЦК не несе відповідальності за недотримання АСЦ термінів гарантійного ремонту товару і не здійснює пов'язаних з цим замін товару.

Заміна товару

- 3.6. Заміна товару, гарантійна підтримка якого здійснюється через АСЦ, проводиться СЦК лише по "Акті про заміну товару по гарантії Виробника" (далі – "Акт про заміну"), який АСЦ може видати Клієнту у випадку неможливості проведення ремонту.
- 3.7. Для отримання заміни товару по "Акті про заміну", Клієнт повинен передати даний Акт в СЦК не пізніше 1 місяця від дати його видачі АСЦ. Заміна товару Клієнту відбувається після отримання Компанією компенсації від Виробника.
- 3.8. Вибір варіанту заміни для Клієнта здійснюється таким чином:
 - У випадку можливості заміни товару на ідентичний або аналогічний (товар з не гіршими характеристиками), Клієнту проводиться заміна товару на ідентичний або аналогічний;
 - У випадку неможливості заміни товару на ідентичний або аналогічний, Клієнту буде запропоновано будь-який інший товар з наявного в Компанії асортименту, з відповідним перерахуванням вартості або повернення назад коштів у розмірі ринкової вартості товару, що замінюється, на момент отримання Компанією товару.

4. Гарантійна підтримка через СЦК

- 4.1. Гарантійна підтримка товарів, які не забезпечені на території України сервісом від Виробника (мережа АСЦ на території України відсутня), здійснюється через Сервісний центр Компанії (СЦК). Перелік товарів, для яких гарантійна підтримка забезпечується через СЦК, наводиться у [Додатку №1](#).

Тривалість гарантійного ремонту

- 4.2. Тривалість гарантійного ремонту в СЦК становить не більше 10 робочих днів (14 календарних) від дати прийому товару в СЦК. Термін гарантійного ремонту в СЦК починається від моменту отримання товару в СЦК. Якщо товар не може бути відремонтований протягом зазначеного терміну з об'єктивних причин (відсутність запчастин на території України і т.д.), СЦК узгоджує з Клієнтом нові терміни ремонту товару. При перевищенні тривалості ремонту в 30 робочих днів Клієнт має право вимагати заміну товару або повернення коштів.

Некондиційний товар

- 4.3. Всі претензії щодо некондиційності товару, гарантійна підтримка якого здійснюється через СЦК, Компанія приймає протягом 9 робочих днів від дати придбання Клієнтом товару. В разі виявлення таких пошкоджень повинен бути складений "Акт про некондиційність" (див. [Додаток №3](#)). Даний Акт відправляється листом на електронну адресу sd@tdb.ua. Крім Акту, до листа в обов'язковому порядку повинно бути додано не менше трьох фотографій, які відображають характер пошкоджень.
- 4.4. Некондиційним товар вважається в будь-якому з таких випадків:
 - товар має сліди зовнішніх механічних пошкоджень коробки або упаковки (вм'ятини, пробоїни, подряпини, сліди потрапляння рідини, порушення цілісності контрольних пломб і т.д.), які були виявлені Клієнтом в день прийому-передачі товару від Компанії до Клієнта;
 - товар відразу з коробки (упаковки) має механічні пошкодження та/або порушення комплектності, які не могли бути виявлені в день прийому-передачі товару від Компанії до Клієнта;
- 4.5. Якщо товар був визнаний некондиційним, Клієнту проводиться заміна такого товару або повернення коштів.

Передпродажна заміна

- 4.6. Передпродажна заміна товару може бути здійснена при дотриманні таких умов:
- Виробник або Постачальник товару надав Компанії підтвердження про заміну/компенсацію даного товару;
 - Пройшло не більше 20 робочих днів від дати придбання Клієнтом товару;
 - Збережена комплектність товару, контрольні пломби, відсутні сліди проведення самостійного ремонту або навмисного виведення товару з ладу;
 - Коробка або упаковка товару не має слідів зовнішніх пошкоджень (вм'ятин, пробоїн, глибоких подряпин, слідів потрапляння рідини і т.д.).

Заміна товару

- 4.7. Вибір варіанту заміни для Клієнта здійснюється таким чином:
- У випадку можливості заміни товару на ідентичний або аналогічний (товар з не гіршими характеристиками), Клієнту проводиться заміна товару на ідентичний або аналогічний;
 - У випадку неможливості заміни товару на ідентичний або аналогічний, Клієнту буде запропоновано будь-який інший товар з наявного в Компанії асортименту, з відповідним перерахуванням вартості або повернення назад коштів у розмірі ринкової вартості товару, що замінюється, на момент отримання Компанією товару.

Доставка товарів в СЦК

- 4.8. Для доставки товарів в СЦК Клієнт може скористатися транспортом Компанії (якщо логістика Компанії доступна в регіоні місцезнаходження Клієнта) або послугами зовнішнього перевізника "Нова пошта" (далі – транспортні служби).
- 4.9. Доставка товарів транспортом Компанії здійснюється за рахунок Компанії.
- 4.10. Доставка товарів поштовою службою «Нова пошта» здійснюється за рахунок Клієнта, однак повернення товарів після гарантійного обслуговування («Новою поштою») відбувається за рахунок Компанії.
- 4.11. Пункти прийому/видачі товарів СЦК розташовані за такими адресами:
- м. Львів, вул. П'ясецького, 12
 - м. Київ, вул. Сирецька, 31, корпус 6

Прийом товару в СЦК

- 4.12. Факт прийом товару від Клієнта транспортними службами не вважається початком терміну гарантійного ремонту товару. Термін гарантійного ремонту товару починається від моменту отримання товару в СЦК ([див. пункт «Тривалість гарантійного ремонту в СЦК»](#)).
- 4.13. Підтвердженням факту прийому товару СЦК служить зареєстроване в сервісній системі Компанії "Звернення на проведення гарантійного обслуговування" (далі – Звернення), про що надсилається відповідне повідомлення на електронну адресу Клієнта. Кожній одиниці прийнятого від Клієнта товару відповідає лише одне Звернення.
- 4.14. Якщо товар не може бути прийнятий на гарантійне обслуговування, Клієнту надсилається відповідне повідомлення на електронну адресу з зазначенням причин відмови.
- Товари які не можуть бути прийняті на гарантійне обслуговування зберігаються в СЦК не довше 60 календарних днів від дати їх отримання. По закінченню цього терміну товар відправляється назад до Клієнта поштовою службою за рахунок клієнта. В разі неможливості відправки товару Клієнту поштовою службою (відсутність адреси Клієнта, неможливість доставки в даний регіон і т.п.), товар може бути відправлено на склад Компанії для подальшої його реалізації.

Отримання товару в СЦК

- 4.15. Клієнт може отримати товар в СЦК самостійно або з використанням транспортних служб. Відправка товарів транспортом Компанії можлива у випадку, якщо логістика Компанії доступна в регіоні місцезнаходження Клієнта. Про факт відправки товару транспортом Компанії Клієнту повідомляється листом на його електронну адресу.
- 4.16. Для самостійного отримання товару в СЦК представник Клієнта повинен пред'явити:
- Довіреність представника юридичної особи (Клієнта);
 - Паспорт;
 - "Квитанція про прийом товару на гарантійне обслуговування" або номер Звернення;

Вимоги до відправки товарів при використанні транспортних служб

- 4.17. Кожен товар, що передається транспортною службою, повинен бути забезпечений супровідним документом "Заявка на проведення гарантійного обслуговування" ([див. Додаток №2](#)). Товари без вказаного супровідного документу можуть бути не прийняті СЦК.

4.18. Кожен товар, що передається транспортною службою, повинен мати індивідуальну упаковку (антистатичну, протиударну та ін., якщо товар був упакований в таку під час продажу), яка забезпечує збереженість товару при транспортуванні та звичайному поводженні.

Якщо товар не був належним чином упакований під час транспортування, Клієнту може бути відмовлено в гарантійному обслуговуванні.

4.19. Про факт відправки товару транспортною службою Клієнту необхідно повідомити Службу підтримки користувачів Компанії на електронну адресу sd@tdb.ua (з копією на менеджера Компанії, який відповідає за обслуговування Клієнта). У лист-повідомлення має бути включена така інформація:

- Назва відправника (Клієнт);
- Дата відправки;
- Номер декларації (для "Нової пошти");
- Назви товарів, що передаються, та їх загальна кількість.

4.20. Передаючи товар транспортом Компанії, між представником Клієнта та представником Компанії (водієм) складається Акт прийому-передачі товару ([Додаток №4](#)).

4.21. При відправці товарів поштовою службою "Нова пошта" слід використовувати такі адреси відправки:

- Нова пошта, м. Київ, Відділення N17: вул. Новокосянтинівська, 22/15.
Отримувач: ТзОВ "Техніка для Бізнесу"
(для товарів, які ремонтуються в м. Київ, [див. Додаток №1](#))
- Нова пошта, м. Львів, Відділення N1: вул. Городоцька, 355/6.
Отримувач: ТзОВ "Техніка для Бізнесу"
(для товарів, які ремонтуються в м. Львів, [див. Додаток №1](#))

В документі "Експрес-накладна" ("Нової пошти"), в полі "Повний опис відправлення" необхідно зазначити текст "для Сервісного Центру".

Також на коробці з товаром, що передається, необхідно ставити чітко видимий надпис "для Сервісного Центру".

Служба підтримки

4.22. Про хід вирішення своїх Звернень Клієнт може дізнатися, звернувшись в Службу підтримки Компанії. Контакти Служби підтримки:

- Телефон: **0 800 501 602** (дзвінки по Україні безкоштовні)
- Електронна адреса: sd@tdb.ua

Додаток №1 "Перелік місць гарантійного обслуговування товарів"

Виробник	Місто для відправки "Новою поштою"	Виробник	Місто для відправки "Новою поштою"
@LUX	м. Львів	MAXXTRO	м. Київ
A4-TECH	м. Львів	MAXPOWER	м. Львів
ACTIVEJET	м. Львів	MEDIA-TECH	м. Львів
AMD	м. Львів	MODECOM	м. Львів
ASROCK	м. Львів	MOTOROLA	м. Київ
ASUS (комплектуючих для ПК)	м. Київ	MICROTIK	м. Київ
AXES	м. Київ	MICROTEK	м. Львів
AXIS	м. Київ	MITSUMI	м. Київ
BLACK POINT	м. Львів	MICROSOFT	м. Київ
CASECOM	м. Львів	MITSUBISHI	м. Київ
CODEGEN	м. Київ	MSI (комплектуючих для ПК)	м. Київ
COMPEX	м. Київ	NCP	м. Київ
COLORWAY	м. Львів	NETS	м. Київ
COOLER MASTER	м. Львів	NEXCELL	м. Львів
COPPERCORD	м. Львів	OCZ	м. Львів
COSONIC	м. Київ	OKEY	м. Львів
CSB	м. Київ	PALIT	м. Львів
CREATIVE (Акустика)	м. Львів	PATRIOT	м. Львів
CRYSTALSTATION	м. Львів	POINT OF VIEW	м. Львів
CLUB-3D	м. Львів	PORT DESIGNS	м. Львів
C-MEDIA	м. Київ	POWERCOLOR	м. Київ
CISCO	м. Київ	PIONEER	м. Київ
CHIEFTEC	м. Львів	PROVIEW	м. Львів
DAHUA	м. Київ	RAIDSONIC	м. Львів
DELUX	м. Київ	ROLINE	м. Львів
DTS	м. Київ	SAMSUNG (комплектуючі для ПК)	м. Київ
EDIMAX	м. Львів	SANDISK	м. Київ
ENCORE	м. Київ	SAPPHIRE	м. Львів
ENHANCE	м. Львів	SEAGATE	м. Київ
EUROCASE	м. Львів	SENNHEISER	м. Київ
FSP	м. Київ	SILICONPOWER	м. Київ
GOODRAM	м. Львів	SONY (комплектуючі для ПК)	м. Київ
GENIUS (Акустика)	м. Львів	SOUNDTRONICS	м. Київ
GEMIX	м. Київ	SPARKMAN	м. Київ
GEGUBE	м. Київ	SPEED	м. Львів
GEMBIRD	м. Львів	SWEEX	м. Львів
GP	м. Львів	SUPERPOWER	м. Львів
GYGABYTE (комплектуючі для ПК)	м. Київ	SUPERMICRO	м. Київ
HEDY	м. Львів	TAKEMS	м. Львів
HITACHI	м. Київ	TCL	м. Київ
HP (комплектуючих для ПК)	м. Київ	TOSHIBA (комплектуючі для ПК)	м. Київ
HYNIX	м. Київ	TRANSCEND	м. Київ
INNO3D	м. Львів	TRAXDATA	м. Львів
INTEL	м. Львів	TRUST	м. Львів
INTELLINET	м. Львів	TOSHIBA (флеш - пам'ять, периферія)	м. Львів
IHIP	м. Львів	TDB (комп'ютери "Technic Pro")	м. Львів
JETCOMPUTER	м. Львів	UBIQUITI	м. Львів
KINGSTON	м. Київ	VIEWCON	м. Київ
KRAMER	м. Київ	WD	м. Київ
KONNOC	м. Львів	WWM	м. Львів
KWORLD	м. Львів	XFX	м. Львів
LITE-ON	м. Львів	XILENCE	м. Львів
LOGICCONCEPT	м. Львів		
LG (комплектуючі для ПК)	м. Київ		
LINKSYS	м. Київ		
LIGHTEN7	м. Київ		
MANHATTAN	м. Львів		
MAXTOR	м. Київ		

Додаток №2 "Заявка на проведення гарантійного обслуговування"

Заповнюється для кожної одиниці товару, що передається Клієнтом.

Заявка на проведення гарантійного обслуговування			
Замовник:			
Контакт:			
Контактний телефон:			
Електронна адреса:			
Назва товару:			
Серійний номер:			
Дата купівлі:		Документ:	
Детальний опис несправності:			
Комплектація:			
Служба підтримки:	Телефон: 0 800 501 602* (безкоштовно по Україні) Електронна адреса: sd@tdb.ua Адреса: м. Львів, вул. П'ясецького, 12		

Замовник – назва організації, яка придбала товар

Контакт – прізвище та ім'я особи, яка здавала товар

Назва товару - повна назва товару (Тип товару, Виробник, модель)

Дата купівлі – дата купівлі товару в Компанії

Документ – номер документу купівлі товару в Компанії (номер видаткової накладної)

Детальний опис несправності – Детальний опис несправності товару

Комплектація – комплектація товару, який передається (блок живлення, шнур живлення, інструкція і т.д.)

Додаток №3 "Акт про некондиційність"

УВАГА! До Акту необхідно додати не менше трьох фотографій, які відображають характер описаних дефектів товару та/або коробки (упаковки).

Сервісний центр ТзОВ "Техніка для Бізнесу"
Адреса: м. Львів, вул. П'ясецького, 12
E-Mail: sd@tdb.ua
тел.: 0 800 501 602



Замовник

назва організації Замовника (Клієнта)

Акт про некондиційність

від ____ _____ 20__ року

Назва товару: _____

Серійний номер товару: _____

Дата продажу: _____

Документ РНК №: _____

Детальний опис виявлених дефектів:

Відповідальна особа зі сторони Клієнта _____

П.І.Б.

підпис

Відповідальна особа зі сторони Компанії _____

П.І.Б.

підпис

Додаток №4 "АКТ прийому-передачі"

Замовник

назва організації Замовника (Клієнта)

Виконавець

ТзОВ "Техніка для Бізнесу"

Дата " ____ " _____ 20__ року

Акт прийому-передачі
(варіант від Замовника до Виконавця)

Ми, що нижче підписалися _____ зі
сторони Замовника, П.І.Б. представника Замовника

і _____ зі сторони Виконавця,
П.І.Б. представника Виконавця

склали даний Акт про прийом-передачу наступної кількості коробок (упаковок) від Замовника до Виконавця згідно з наступним переліком:

Коробок штук _____
кількість коробок числом та прописом

Замовник погоджується з тим, що використовуючи транспорт Виконавця для передачі товарів на гарантійне обслуговування, терміни гарантійного обслуговування такого товару можуть перевищувати 14 календарних днів, про що Замовник не буде висувати претензій до Виконавця.

Передав _____ / _____
П.І.Б. представника Замовника підпис

Прийняв _____ / _____
П.І.Б. представника Виконавця підпис