

Правила гарантійної підтримки товарів

ТЗОВ "ТЕХНІКА ДЛЯ БІЗНЕСУ"

Скорочення

Компанія - ТзОВ «Техніка для Бізнесу»

Виробник – виробник товару

АСЦ – авторизований сервісний центр, який здійснює гарантійну підтримку товарів Виробника на території України

СЦК – сервісний центр Компанії

1. Загальні положення

- 1.1. Дані Правила розповсюджуються на юридичних осіб, які є клієнтами Компанії;
- 1.2. Якщо положення даних Правил суперечать умовам діючого Договору між Компанією і Клієнтом, гарантійна підтримка товарів здійснюється згідно умов Договору;
- 1.3. **Гарантійний термін** на товар вказується в супровідній документації до товару або в специфікаціях до Договору постачання товару;
- 1.4. **Початком гарантійного терміну** на товар є день продажу товару Клієнту (дата документу, що підтверджує продаж).

2. Випадки, в яких гарантія не діє

Товар не підлягає гарантійному обслуговуванню у наступних випадках:

- 2.1. Товар має дефекти, які виникли після передачі товару Клієнту та були викликані неправильним або недбалим поводженням, неправильним транспортуванням або зберіганням товару Клієнтом;
- 2.2. Товар має дефекти, які виникли в результаті неналежних умов експлуатації (короткі замикання, перевантаження, механічні, електричні, теплові пошкодження, застрягли контакти, тріщини, відколи, сліди ударів, механічного впливу і т. д.);
- 2.3. Товар має дефекти, які виникли в результаті неправильного встановлення, підключення, налаштування товару, включаючи пошкодження, викликані підключенням товару до джерел живлення, що не відповідають стандартам параметрів живлення, телекомунікаційних, кабельних мереж та інших подібних зовнішніх факторів;
- 2.4. Товар має дефекти, які виникли в результаті неправильного підключення зовнішніх пристроїв, що призвело до виходу з ладу всього товару або якоїсь його частини;
- 2.5. Товар має дефекти, які виникли в результаті використання нестандартних або неякісних витратних матеріалів, запасних частин, елементів живлення, носіїв інформації різних типів;
- 2.6. Товар має дефекти, які виникли внаслідок дії вірусу або неліцензійного програмного забезпечення;
- 2.7. Товар має дефекти, які виникли в результаті потрапляння всередину товару сторонніх предметів, речовин, рідин тощо;
- 2.8. Товар має дефекти, які виникли в результаті дії непереборних сил, нещасного випадку, навмисних або необережних дій користувача або третіх осіб;
- 2.9. Товар має дефекти, які виникли внаслідок порушення правил проведення профілактичного обслуговування товару, які передбачені інструкцією від Виробника товару;

- 2.10. Товар має зовнішні дефекти, що виникли внаслідок природного зносу в умовах тривалої експлуатації пристрою;
- 2.11. У товару виявлені сліди ремонту фахівцями, неуповноваженими Виробником або виявлені сліди несанкціонованого розкриття товару;
- 2.12. Гарантійна печатка, гарантійна наклейка або серійний номер пристрою видалені, виправлені, зіпсовані або пошкоджені;
- 2.13. Товар використовувався в цілях, що не відповідають його прямому призначенню (наприклад, для майнінгу криптовалюти або пов'язану з цим діяльність, окрім випадків, коли товар було спеціально створено для майнінгу криптовалюти);
- 2.14. В інших випадках, які зазначені в супровідній документації до товару або на сайті Виробника товару, або коли несправність виникла не з вини Виробника товару.

3. Гарантійна підтримка

- 3.1. Якщо на *території України присутні АСЦ* від Виробника товару, то за гарантійною підтримкою такого товару Клієнт повинен самостійно звертатися в будь-який АСЦ за своїм вибором;
- 3.2. Якщо в регіоні місцезнаходження Клієнта відсутні АСЦ, він може відправити товар в СЦК для його подальшої передачі в АСЦ. В такому випадку Компанія виконує для Клієнта лише логістичну функцію (згідно логістичного графіку Компанії). Виконання всіх сервісних зобов'язань перед Клієнтом (в т. ч. дотримання строків ремонту) лежать виключно на АСЦ. Компанія не надає будь-яких компенсацій, пов'язаних із невиконанням АСЦ своїх зобов'язань;
- 3.3. Якщо на *території України відсутні АСЦ* від Виробника товару, то за гарантійною підтримкою такого товару Клієнт має звертатися в СЦК;

Тривалість гарантійної підтримки.

- 3.4. Тривалість гарантійної підтримки в АСЦ визначається правилами самого АСЦ і, як правило, становить не більше 10 робочих днів (14 календарних) *від дати отримання товару* в одному з пунктів прийому АСЦ;
- 3.5. Тривалість гарантійної підтримки в СЦК становить не більше 10 робочих днів (14 календарних) *від дати отримання товару* в одному з пунктів прийому СЦК.

У випадку перевищення терміну гарантійної підтримки в СЦК, Клієнт має право на отримання заміни товару/повернення коштів;

Некондиція, передпродажний брак.

- 3.6. Всі претензії щодо некондиційності товару СЦК приймає протягом 3 робочих днів від дати отримання товару. Товар вважається *некондиційним* у наступних випадках:
 - коробка або упаковка товару має сліди зовнішніх механічних пошкоджень (вмятини, пробоїни, подряпини, сліди потрапляння рідини, порушення цілісності контрольних пломб і т. п.);
 - 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;
- 3.7. Всі претензії щодо передпродажного браку товару СЦК приймає протягом 10 робочих днів від дати отримання товару. Товар вважається *передпродажним браком* у наступних випадках:
 - товар відразу з коробки (упаковки) не працює або працює неправильно, і не підпадає під пункти опису некондиційності, що зазначені в пункті 3.6 (товар не має жодних зовнішніх механічних пошкоджень, в тому числі пошкоджень упаковки);
- 3.8. У разі виявлення некондиційності або передпродажного браку, Клієнту необхідно скласти «Акт про некондиційність/передпродажний брак» (Додаток №1). При наявності зовнішніх

пошкоджень (некондиційність), до цього Акту слід обов'язково долучити не менше трьох фотографій, на яких добре видно пошкодження. Акт з фотографіями слід відправити на електронну адресу служби підтримки СЦК - sd@tdb.ua;

- 3.9. Некондиційний товар/передпродажний брак має бути повернутий Клієнтом в СЦК не пізніше 10 робочих днів від дати виявлення браку;
- 3.10. Якщо некондиційність/передпродажний брак товару буде підтверджено, Клієнт має право на отримання заміни товару/повернення коштів;

Заміна товару/повернення коштів

- 3.11. Клієнт має право на отримання заміни товару/повернення коштів у наступних випадках:
- Якщо підтверджена некондиційність/передпродажний брак товару (пункт 3.10);
 - Якщо були перевищені терміни гарантійної підтримки в СЦК (див. пункт 3.5);
 - У випадку видачі АСЦ «Акту про заміну товару по гарантії Виробника». Для отримання заміни Клієнт має передати цей Акт в СЦК протягом 1 місяця від дати його видачі;
 - У випадку, якщо Постачальник товару надасть в СЦК підтвердження, що замінить/компенсує даний товар для Компанії;
- 3.12. Заміна товару завжди проводиться на ідентичний або (в разі відсутності) на аналогічний (з не гіршими характеристиками), або повертаються кошти у розмірі ринкової вартості товару;

Правила відправки/прийому товарів в СЦК.

- 3.13. Пункти прийому/видачі товарів СЦК розташовані за наступними адресами:
- м. Львів, вул. П'ясецького, 12
 - м. Київ, вул. Сирецька, 31, корпус 6
- 3.14. Для відправки товарів в СЦК Клієнт може скористатися послугами перевізника «Нова пошта» або послугами логістики Компанії (якщо вона присутня в регіоні Клієнта).

Адреса для відправки. При відправці товарів в СЦК «Новою поштою» слід використовувати адресу:

[м. Львів, вул. Городоцька, 355/6, Відділення N1](#)
[Отримувач: ТзОВ "Техніка для Бізнесу"](#)

В документі «Експрес-накладна» (в полі «Повний опис відправлення»), а також на коробці з товаром необхідно зазначити: *«Для Сервісного центру»*.

ВАЖЛИВО! Факт передачі товару «Новій пошті» (або логістиці Компанії) *не вважається* початком терміну гарантійного обслуговування в СЦК. Початком терміну гарантійного обслуговування є дата *прийому товару в СЦК*;

- 3.15. **Супровідний лист.** Відправляючи товар в СЦК «Новою поштою» (або логістикою Компанії), Клієнт зобов'язаний завчасно надіслати листа в СЦК на електронну адресу СЦК – sd@tdb.ua .

Кожен товар, що передається, повинен мати супровідний документ (можна покласти в коробку з товаром) **«Заявка на проведення сервісного обслуговування»** (див. Додаток №2). Копію цього документу можна відправити на електронну адресу СЦК як повідомлення про відправку;

ВАЖЛИВО! Якщо завчасно не повідомити СЦК про відправку товару, час на пошук та прийом такого товару може значно збільшитися.

- 3.16. Доставка товарів «Новою поштою» здійснюється за рахунок Клієнта, а повернення «Новою поштою» здійснюється за рахунок Компанії. Доставка логістикою Компанії здійснюється за рахунок Компанії;
- 3.17. Якщо товар не може бути прийнятий на гарантійне обслуговування, Клієнту буде про це повідомлено телефоном або електронною поштою. Такі товари будуть зберігатися в СЦК протягом 60 календарних днів від дати їх отримання. Після закінчення цього терміну товар

відправляється назад до Клієнта за рахунок Клієнта. В разі неможливості відправки товару назад до Клієнта, товар може бути переданий на склад Компанії для його подальшої реалізації;

- 3.18. При відправці товарів в СЦК логістикою Компанії між представником Клієнта та представником Компанії (водієм) додатково складається Акт прийому-передачі. Клієнт має підготувати даний Акт на загальну кількість коробок з товаром (або на конкретний перелік товару). Всі коробки з товаром повинні бути опломбовані Клієнтом і мати зазначений текст: *«Для Сервісного центру»*;
- 3.19. **Вимоги до упаковки.** Клієнт повинен подбати про те, щоб кожен товар, що передається, мав відповідну (протиударну) упаковку, яка забезпечує збереженість товару при транспортуванні. Якщо товар не був належним чином упакований перед транспортуванням, Клієнту може бути відмовлено у гарантійному обслуговуванні;

Отримання товару.

- 3.20. По завершенню гарантійного обслуговування Клієнт може отримати товар в СЦК самостійно, через перевізника «Нова пошта» або через логістику Компанії (якщо вона доступна в регіоні місцезнаходження Клієнта). Для самостійного отримання товару в СЦК представник Клієнта повинен пред'явити Довіреність представника юридичної особи (Клієнта) та Паспорт;

Служба підтримки.

- 3.21. Про хід вирішення своїх звернень на гарантійне обслуговування Клієнт може дізнатися в Службі підтримки Компанії:
- Телефон: **0 800 501 602** (дзвінки по Україні безкоштовні)
 - Електронна адреса: sd@tdb.ua
 - Сервісний портал Компанії: <http://b2b.tdb.ua/servicedesk/>

Замовник

назва організації

Акт про некондиційність /передпродажний брак

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

Заявка на проведення сервісного обслуговування

| | |
|-------------------|--|
| Замовник: | Організація, яка придбала товар |
| Контактна особа: | Особа, з якою можна зв'язатися для уточнення деталей (в разі потреби) |
| Телефон: | Телефон контактної особи |
| Електронна пошта: | Електронна пошта контактної особи |
| ТТН | Товаро-транспортна накладна (якщо відправка здійснюється «Новою поштою») |

| Назва товару | Опис несправності | Серійний номер | Дата купівлі |
|--------------|-------------------|----------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Для прискорення обробки Вашої заявки заповніть, по можливості, всі поля.