

РЕГЛАМЕНТ

ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОВАРОВ, РЕАЛИЗУЕМЫХ ООО «ПЛАНАР-ТРЕЙД» И ООО «ТЕЛКО ГРУПП»

1. Общие положения

- 1.1. Гарантийное обслуживание – это ремонт или замена (в случае невозможности ремонта) неисправного товара Поставщиком на бесплатной основе.
- 1.2. Устранение неисправности товара производится в рамках гарантийных обязательств согласно законодательству или Договору поставки.
- 1.3. Гарантийное обслуживание осуществляется в период гарантийного срока.
- 1.4. Гарантийный срок отсчитывается с момента передачи товара первому Покупателю, если иное не предусмотрено в Договоре поставки.

2. Условие предоставления гарантийного обслуживания.

- 2.1. Гарантийное обслуживание производится при наличии заполненной **Заявки на ремонт** с печатью Покупателя (образец - см. ссылку <https://telcogroup.ru/services.htm>). На основании Заявки Поставщик по серийному номеру может восстановить дату продажи и срок гарантии по своей базе данных. В случае невозможности установить дату продажи товара по серийному номеру, гарантия на товар исчисляется со дня производства. При отсутствии Заявки товар в гарантийный ремонт не принимается.
- 2.2. Срок гарантии на товар указан в Гарантийном талоне.
- 2.3. Серийные номера на Талоне, Заявке и корпусе товара должны быть идентичными. Серийный номер на упаковке товара во внимание не принимается.
- 2.4. Гарантийные талоны иных Поставщиков (третьих лиц) не рассматриваются.
- 2.5. Товар на гарантийное обслуживание передается в комплекте поставки. Отсутствие хотя бы одного элемента (ПДУ, БП, соединительных проводов) является основанием для отказа в гарантийном обслуживании.
- 2.6. Гарантия недействительна, если:
 - истек срок гарантии;
 - Заявка на ремонт, Гарантийный талон (или Накладная) отсутствуют;
 - дефект вызван небрежным обращением, транспортировкой или неправильной эксплуатацией;
 - товар имеет механические или электрические повреждения, следы ударов, замятые разъемы (вилки, штекеры и т.п.), следы гари, залива или коррозии, повреждения шнуров;



следы вскрытия корпуса и/или вмешательства в рабочие элементы, посторонние предметы внутри корпуса;

- гарантийная пломба повреждена или отсутствует;
- товар сильно загрязнен (как внутри, так и снаружи);
- гарантия не распространяется на соединительные шнуры, элементы питания, упаковку, аксессуары (технические описания, антенны Wi-Fi и т.п.), на оборудование, работавшее в сопряжении с данным изделием;

3. Порядок предоставления гарантийного обслуживания

- 3.1. Рассмотрение гарантийных претензий осуществляется по адресу: 111394, г. Москва, ул. Перовская, д. 65, ежедневно с 10 час. до 17 час., кроме субботы, воскресенья и официальных праздничных дней.
- 3.2. Наличие сопроводительных документов на товар (согласно п. 2.1.) при предъявлении на гарантийное обслуживание - обязательно.
- 3.3. Доставка товара на гарантийное обслуживание осуществляется силами и за счет Покупателя.
- 3.4. Причину возникновения дефекта определяет в процессе первоначального осмотра и диагностики специалист, уполномоченный Поставщиком. При несогласии с заключением специалиста Поставщика Покупатель вправе произвести независимую экспертизу в соответствии с законодательством РФ.
- 3.5. В случае невозможности ремонта товар может быть заменен на новый или восстановленный с аналогичными либо лучшими характеристиками.
- 3.6. Стандартная продолжительность гарантийного обслуживания товара у Поставщика, не превышает 45 дней. В случае невозможности осуществления ремонта в эти сроки, Поставщик письменно согласует с Покупателем продление ремонта.
- 3.7. Покупатель обязан принять товар в течение 14 дней после извещения о завершении ремонта (замены). Время хранения товара после гарантийного обслуживания составляет не более 50 календарных дней, после чего Поставщик имеет право утилизировать товар как не востребовавшийся без компенсации его стоимости.
- 3.8. По согласованию с Покупателем товар, подготовленный к выдаче, может быть отгружен с очередным заказом (с попутным грузом).