

1. Место осуществления гарантийного обслуживания и порядок передачи неисправного оборудования.

1. Гарантийное обслуживание производится в официальном сервисном центре изготовителя, а при его отсутствии – в сервисном центре продавца **по адресу**: г. Москва, ул. Бусиновская Горка, д. 2, тел.: **(495) 500-01-78**.
 2. Прием неисправного оборудования может осуществляться в дополнительных приемных пунктах подразделений продавца в г. Москва (в случае, если оборудование было приобретено покупателем там); срок ремонта (замены) неисправного оборудования при этом увеличивается на 3 рабочих дня.
 3. Покупатель имеет право в течение гарантийного срока передавать неисправное оборудование в сервисный центр Продавца и получать его из ремонта через привлеченного им перевозчика (экспедитора) либо через перевозчика (экспедитора) Продавца, осуществляющего доставку товаров Покупателю по г. Москва и Московской области и возвращающегося обратным рейсом на территорию Продавца (как попутный груз). В последнем случае дополнительная плата за доставку неисправного оборудования в сервисный центр и обратно с Покупателя не взимается и считается включенной в стоимость доставки приобретенной Покупателем партии товаров. Порядок предоставления данной услуги определен в Правилах сдачи оборудования в сервисный центр через перевозчика (экспедитора), размещенных на сайте Продавца <http://www.netlab.ru>
 4. При передаче неисправного оборудования в сервисный центр посредством перевозчика (экспедитора) Продавца приемка оборудования перевозчиком (экспедитором) производится по количеству мест без проверки внутритарного содержимого коробок и осмотра оборудования на предмет наличия повреждений, в том числе и механических. Экспедитор и Продавец не несут ответственности за утрату и повреждение груза в процессе транспортировки при сохранении целостности упаковки. Приемка и осмотр оборудования на предмет наличия механических и иных повреждений, проверка количества, ассортимента, комплектности и выявление наличия и причин возникновения неисправностей производится уполномоченным сотрудником сервисного центра в течение 3 рабочих дней после получения им оборудования от экспедитора. Продавец вправе отказать Покупателю в удовлетворении предъявляемых гарантийных требований, если при приемке и осмотре оборудования в сервисном центре будет обнаружено, что товар гарантийному ремонту (замене) не подлежит.
 5. Обязанность по упаковке передаваемого в сервисный центр оборудования и комплектации соответствующими сопроводительными документами лежит на Покупателе, а при возврате оборудования – на Продавце. Перевозчик (экспедитор) вправе отказаться от приемки к перевозке не надлежаще упакованного оборудования, перевозка которого может представлять опасность повреждения иных совместно перевозимых грузов или транспортного средства, при отсутствии надлежаще оформленных сопроводительных документов либо если груз не является попутным.
 6. Бензиновый инструмент, подлежащей передаче в СЦ продавца может передаваться только после предварительного согласования даты и времени передачи. Бензобак передаваемого оборудования не должен содержать бензина.
2. Гарантийное обслуживание (устранение недостатков товара) осуществляется в течение гарантийного срока, указанного в накладной и/или гарантийном талоне. Гарантийный срок

исчисляется со дня продажи товара Покупателю (со дня установки (подключения)), если товар нуждается в специальной установке).

3. Документами, подтверждающими гарантийный статус изделия и предоставляемыми Покупателем при обращении в сервисный центр, являются стикер (гарантийный талон) и накладная на приобретение товара. В отдельных случаях гарантия может быть оформлена путем фиксации серийного номера устройства в базе данных Продавца.

Предоставляемые Покупателем документы должны быть заверены четко различимыми печатью и подписью продавца.

Серийный номер и модель передаваемого в ремонт изделия должны соответствовать указанным в гарантийном талоне (стикере) либо зафиксированным в базе данных Продавца.

4. Порядок осуществления гарантийного обслуживания:

1. При обращении в сервисный центр покупатель обязан в письменном виде (**сопроводительный лист**) указать характер и проявления неисправности, номер накладной, серийный номер и код своей организации в соответствии с базой данных Продавца.
2. Оборудование передается в сервисный центр в следующем виде:
 - без полного комплекта, за исключением оборудования, включенного в «Перечень оборудования принимаемого в полном комплекте», размещенном на сайте Продавца <http://www.netlab.ru> и оборудования подлежащего быстрой замене (п.5.4)
 - каждая единица оборудования должна иметь индивидуальную упаковку, исключающую механические и электростатические повреждения;
 - оборудование должно быть чистым, на нем должны отсутствовать надписи, стикеры и наклейки (за исключением нанесенных изготовителем и продавцом);
3. Специалист сервисного центра проверяет характер повреждений и определяет, не были ли они вызваны нарушениями Покупателем правил транспортировки, хранения или эксплуатации, и принимает изделие в сервисный центр с выдачей соответствующей расписки Покупателю либо направляет изделие для проведения более тщательной экспертизы в случае сомнений по поводу причин возникновения неисправности (срок проведения экспертизы – до 45 рабочих дней); в последнем случае в расписке о приемке товара в сервисный центр вносится запись «До принятия решения СЦ».
4. Если в результате проверки будет установлено, что изделие не подлежит гарантийному ремонту (замене), оно возвращается покупателю с актом об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причин.
5. Решение о замене товара, возврате денег, снятии изделия с гарантии или признании случая не гарантийным принимается сотрудником сервисного центра, а в спорных случаях – начальником сервисного центра. В случае несогласия с заключением сервисного центра покупатель вправе обратиться в отдел по работе с претензиями.

5. Сроки и условия гарантийного обслуживания.

1. Устранение неисправности заявленной покупателем осуществляется в срок до 5 рабочих дней, в зависимости от сложности работ и наличия необходимых запчастей. Ремонт оборудования включенного в «Перечень оборудования с измененным сроком ремонта», размещенном на сайте Продавца <http://www.netlab.ru>, осуществляется в сроки, указанные в перечне.
2. Сроки устранения неисправностей оборудования поставляемого под заказ не регламентируются и зависят от сроков ремонта уполномоченного изготовителем сервисного центра.
3. Замена подлежащего гарантии оборудования ненадлежащего качества на аналогичное либо эквивалентное по стоимости, или возврат денег производится только при наличии неустранимых недостатков, при повторном проявлении неисправности после ее устранения (при наличии соответствующих технических заключений сервисного центра), либо при несоблюдении сервисным центром сроков ремонта, указанных выше. В отношении комплектующих для персональных компьютеров, если установленные сроки ремонта истекли, компенсация может быть осуществлена на выбор сервисного центра отремонтированным или новым оборудованием той же модели или отремонтированным или новым оборудованием иной модели с аналогичными или лучшими техническими характеристиками, или путём зачисления денежных средств на баланс Покупателя. При возврате денежные средства зачисляются на баланс покупателя в размере стоимости оборудования по Price-листу продавца на момент обращения, однако сумма возврата не может превышать сумму, фактически уплаченную покупателем.
4. Быстрой замене (в день приемки оборудования и сопроводительных документов в сервисный центр) подлежит изначально неисправное, новое или отремонтированное, оборудование, отвечающее всем ниже перечисленным требованиям:
 - относится к категории комплектующих, используемых для сборки персональных компьютеров;
 - не поставлялось под заказ;
 - было приобретено (выдано из ремонта) не более 3-х рабочих дней назад (для Москвы и МО, 10 рабочих дней – для регионов).

Периферийное оборудование и оборудование, поставляемое под заказ, быстрой замене не подлежит и принимается сервисным центром в ремонт в общем порядке.

5. Возврат денежных средств и замена неисправного оборудования по актам авторизованных сервисных центров производителей регламентируются документом Правила компенсации по актам АСЦ и производится при условии предоставления технического заключения (акта на замену) от специализированного сервисного центра и возврата неисправного оборудования в сервисный центр продавца в указанный в таком заключении (акте) срок, а если срок не указан – не позднее 3 месяцев с даты его выдачи.
6. При возврате денежные средства зачисляются на баланс покупателя в размере стоимости оборудования по Price-листу продавца на момент обращения, однако сумма возврата не может превышать сумму, фактически уплаченную покупателем.
7. В случае неполной комплектации изделия при возврате денег удерживается неустойка в размере 5% от стоимости оборудования и стоимости недостающих комплектующих в соответствии с Price-листом продавца на момент обращения.

8. Оборудование должно быть забрано покупателем не позднее одного месяца с момента извещения о его готовности (отказе в гарантийном ремонте) либо истечения максимального срока ремонта. Не забранное в срок оборудование направляется по адресу покупателя с отнесением расходов по доставке на его счет, а в случае невозможности доставки подлежит реализации с прогрессирующей уценкой. В дальнейшем, при обращении клиента, ему возвращается либо оборудование, если оно ещё не было реализовано с уценкой, либо цена по которой оборудование было реализовано за вычетом стоимости хранения в размере 0,5% от начальной стоимости оборудования за каждый день нахождения оборудования на реализации.

6. Основаниями для снятия изделия с гарантии являются:

1. использование изделия в режимах с нагрузкой, превышающей нормативную;
2. наличие механических повреждений (сколов, вмятин и т.п.) на корпусе или иной части изделия, свидетельствующих об ударе или ином грубом механическом воздействии на оборудование;
3. наличие термических и/или электростатических повреждений (вздутые конденсаторы, взорванные микросхемы, оплавленная пластмасса, потемневший текстолит и т.п.);
4. наличие следов попадания внутрь изделия посторонних веществ, жидкостей, предметов, насекомых и грызунов;
5. наличие признаков ремонта или вскрытия изделия неуполномоченным продавцом (изготовителем) лицом, нарушение пломб, наклеек, стикеров, обнаружение следов их переклеивания или ремаркирования, повреждение или удаление серийного номера, марки, типа оборудования и даты продажи; замена деталей и комплектующих, наличие подчисток и незавершенных исправлений на документах и т.п.;
6. наличие повреждений, вызванных климатическими аномалиями, стихийными бедствиями, пожарами и иными воздействиями непреодолимой силы.

7. Гарантия не распространяется на следующие неисправности:

1. неисправности, вызванные использованием в сопряжении с приобретенным в компании оборудованием нестандартного, не сертифицированного или не прошедшего тестирование на совместимость оборудования;
2. неисправности, вызванные несоответствием параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей Государственным стандартам РФ и Техническим условиям, установленным производителем;
3. неисправности, вызванные использованием ненадлежащих расходных и чистящих материалов, повреждения, вызванные несоблюдением сроков и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия;
4. повреждения, возникшие после передачи оборудования Покупателю и не по вине изготовителя либо Продавца.

8. Гарантия не распространяется на расходные материалы (печатающие головки, красящие ленты, картриджи и т.д.), быстро изнашиваемые элементы и повреждения, вызванные норм. износом.
9. Продавец не несет ответственности за совместимость реализуемой продукции с изделиями и программными продуктами третьих лиц, а также за повреждения, причиненные оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряженном использовании с приобретенным у него оборудованием. Продавец оставляет за собой право при обращении по гарантии потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.
10. Изготовитель и продавец не несут ответственности за убытки, связанные с использованием или невозможностью использования приобретенного в предпринимательских целях оборудования (включая все, без исключения, случаи недополучения прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других потерь).
11. Продавец не несет ответственности перед покупателем за в случае нарушения изготовителем оборудования прав на результаты интеллектуальной и творческой деятельности третьих лиц.
12. Продавец не предоставляет никаких других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но, не ограничиваясь только ими) гарантии на покупательский спрос на приобретенное в коммерческих целях оборудование, соответствие специальным требованиям, не оговоренным при покупке, гарантий на последующую модернизацию и т.п. Это положение относится как к физическим устройствам, так и к программному обеспечению и печатным материалам.