

## Гарантийный ремонт в авторизованном сервисном центре ST

### Миссия ST Сервис

ST Service считает, что удовлетворение потребностей и положительные эмоции клиента - являются важнейшим элементом повышения роли компании в современном мире. Основная цель нашей работы – обеспечивать максимально высокий уровень сервиса в интересах покупателей продукции ST.

### Основная терминология

**Гарантийное обслуживание** – устранение неисправностей на безвозмездной для клиента основе в течение гарантийного срока.

**Гарантийный ремонт** – выполняемый авторизованным сервисным центром (далее – АСЦ) ремонт товара, принадлежащего потребителю или пользователю, производимый в соответствии с условиями гарантии в течение гарантийного срока .

**Не гарантийный ремонт** – ремонт, выполняемый АСЦ в пределах срока службы, не являющийся предпродажным, гарантийным. Не гарантийный ремонт проводится в случае, если гарантийный срок истек, либо недостаток товара не подлежит устранению по гарантии.

### Внимание!!!!

Работы, проводимые АСЦ по выявлению гарантийного или не гарантийного ремонта (диагностика оборудования), при выявлении не гарантийного случая подлежат обязательной оплате. Стоимость работ по не гарантийному ремонту указана в прейскуранте цен АСЦ. Гарантия на выполненные ремонтные работы по заявленной (выявленной) неисправности составляет 1 месяц от даты, указанной в акте выполненных работ.

### Гарантийная политика ST

Гарантийный срок и срок бесплатного сервисного обслуживания, в случае перепродажи изделия, исчисляется для второго и последующих покупателей в течение 12 месяцев с даты продажи первой продажи, но не более 24 месяцев с даты изготовления.

Другими словами, Поставщик не несет гарантийные обязательства на сроки, продляемые путем неоднократной перепродажи изделия, а так же длительного хранения товара на складе клиента.

В случае поломки оборудования в гарантийный срок, товар отправляется в АСЦ за счет Клиента, при подтверждении гарантии на данное оборудование и после устранения недостатка оборудование возвращается Клиенту за счет Поставщика, в противном случае не гарантийный ремонт согласовывается с Клиентом и оборудование возвращается Клиенту за его счет.

### Приём техники в гарантийный ремонт от клиентов - физических лиц

При сдаче техники в гарантийный ремонт клиент должен предоставить гарантийный талон или иной документ, подтверждающий дату покупки изделия, если у клиента нет талона, а срок гарантийного обслуживания изделия не истек, но клиент не может предъявить гарантийный талон или восстановить талон у продавца, необходимо попросить клиента предоставить чеки, накладные, договора или прочие документы, подтверждающие дату продажи.

### У клиента нет никаких документов

При отсутствии у клиента документов, подтверждающих дату продажи изделия (талона, чеков, накладных и проч.), ремонт такого изделия исчисляется с даты производства, определяемой по его серийному номеру, или номеру партии.

Гарантийный срок и продолжительность бесплатного обслуживания определяются со дня передачи товара потребителю/пользователю (даты продажи) и продляются на время, в течение которого производилось устранение недостатков.

### **Правило приема товара на ремонт в сервисный центр**

1. При отправке товара на ремонт в СЦ транспортной компанией, либо любым другим транспортом к нему в обязательном порядке должны быть приложены:

- Товарный чек с указанием даты продажи оборудования, либо копия товарной накладной, по которой был приобретен данный товар.
- Заполненный акт рекламации с описанием неисправности.
- Заполнить комплектацию, согласно паспортным данным.

2. Оборудование в обязательном порядке должно быть упаковано в коробку из под данного оборудования, либо в упаковку, которая сохранит оборудование при транспортировке до сервисного центра, например пузырчатая пленка, либо коробка от другого оборудования, где полностью закрыт товар и плотно упакован (во избежание «болтания» товара по коробке). В противном случае, за механические повреждения, отправленного в СЦ оборудования компания ответственности не несет.

### **Условия технического обслуживания и ремонта**

**Окончательное решение о применении условий гарантии принимается специалистом СЦ ТОЛЬКО** после разборки, осмотра и диагностики оборудования. В случае, если причиной дефекта явилось нарушение Клиентом правил эксплуатации оборудования, следствием чего, в частности, являются коррозия внутренних элементов, механические повреждения, наличие инородных предметов, следы несанкционированного доступа и т.п., Сервисный центр имеет право отказать в осуществлении ремонта по гарантии с выдачей соответствующего акта, или, по согласованию с Заказчиком, осуществить ремонт на платной основе.

### **Гарантийное обслуживание не включает в себя:**

1. периодическую профилактику, обслуживание, замену расходных материалов, ремонт или замену частей в связи с их естественным эксплуатационным износом;
2. настройку конфигурации и оптимальных параметров работы системы;
3. обучение пользователей навыкам работы с приобретенным оборудованием.

### **Гарантийные обязательства не распространяются на:**

1. предустановленное программное обеспечение поврежденное «вирусными» программами или действиями пользователя;
2. расходные материалы и другие узлы, имеющие естественный ограниченный период эксплуатации; в) документацию и упаковочные коробки.

**Сервисный центр не возмещает** особый, случайный, прямой или косвенный ущерб, недополученную прибыль или убытки, (включая, но не ограничиваясь только перечисленными) связанные с неисправностью оборудования, его перепрограммированием или невозможностью использования информации или данных хранящихся в нём или на носителях информации, а также

не возмещает косвенные расходы, по восстановлению информации, данных или носителей информации, убытки, вызванные прерыванием в коммерческой, производственной или иной деятельности, возникшие в связи с невозможностью использования оборудования.

**Сервисный центр не возмещает** ущерб, нанесенный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным оборудованием.

**Принятое в ремонт оборудование** хранится бесплатно в течение 30 дней после уведомления Заказчика о готовности к выдаче данного оборудования, после чего Сервисный центр имеет право потребовать от Заказчика оплаты услуг хранения.

**Не востребованное владельцем изделие** свыше 180 дней после уведомления Заказчика о готовности к выдаче после диагностики и ремонта может быть утилизировано, как брошенное, по истечении 30 дней со дня письменного уведомления Заказчика о возможной утилизации.

**Сервисный центр не несёт ответственности** за возможную потерю данных, находящихся во внутренней памяти оборудования или на носителях, передаваемых в ремонт в комплекте с техническим средством в случаях возможного перепрограммирования, замены устройств памяти, замены или обновления системного программного обеспечения.