

Условия гарантийных обязательств и сервисного обслуживания

1. Общие положения

- условия гарантийных обязательств и сервисного обслуживания в магазине FiberTech регулируются Законом "О защите прав потребителей";
- гарантийные обязательства на проданные товары подразумевает под собой бесплатный ремонт в течении гарантийного срока, либо замену на аналогичный товар в случае невозможности ремонта;
- каждый товар проходит проверку на работоспособность и качество изготовления на заводе производителя. Ответственность за качество товара несет фирма-производитель;
- гарантия подтверждает право покупателя на выполнение бесплатного ремонта изделия в авторизованном сервисном центре фирмы-производителя;
- решение о принятии товара на гарантийный ремонт принимается исключительно в сервисном центре производителя;
- подтверждением гарантийных обязательств служит заполненный гарантийный лист магазина FiberTech или гарантийный талон производителя, в котором обязательно указаны: модель, серийный номер товара, гарантийный срок и дата продажи;
- оплата товара любым из доступных способов означает безоговорочное согласие с условиями гарантийного обслуживания;
- магазин FiberTech не берет на себя обязательств по замене гарантийного товара на аналогичный на время ремонта или диагностики, за исключением отдельных случаев которые оговариваются в отдельном порядке с представителями магазина;
- право на гарантийное обслуживание имеет только непосредственный покупатель товара. Последующая перепродажа не означает автоматическое перенесение либо пролонгирование прав на гарантийное обслуживание третьему лицу.

2. На какие товары распространяется гарантия и ее сроки

На все товары, представленные в магазине сетевого оборудования FiberTech (кроме расходных товаров, некоторых антенн и приборов питания) предоставляется гарантия от производителя. Срок гарантии устанавливается фирмой-производителем и указывается в гарантийном талоне. В зависимости от специфики товара, его особенностей и гарантийной политики производителя, срок гарантийного обслуживания составляет от 3-х до 24-х месяцев.

3. Условия обмена и возврата товаров

Если товар Вам не подошёл, Вы можете обменять или вернуть его в течение первых 14 дней после покупки в соответствии с законом Украины «О защите прав потребителей». Обмену и возврату подлежит только товар надлежащего качества:

- который не был в употреблении;
- в оригинальной, неповрежденной упаковке;
- в полной комплектации;
- при отсутствии следов использования: царапин, трещин, вмятин, механических повреждений, с неповрежденными заводскими пломбами.

4. Порядок и условия приема товара на гарантийное обслуживание

В случае некорректной работы оборудования либо его выхода из строя не по Вашей вине, Вы можете отправить товар (в полной комплектации и с описанием проблем, возникших в период эксплуатации устройства) в наш магазин для дальнейшего гарантийного обслуживания.

После получения Вашего товара, специалисты нашего сервисного центра проводят предварительную экспертизу и оформляют заключение экспертизы:

- Оборудование вышло из строя по вине производителя – изделие отправляется в сервисный центр производителя на гарантийный ремонт. Диагностика и ремонт в сервисном центре производителя могут занять от 2 недель до 3 месяцев, в зависимости от местоположения сервисного центра производителя и особенностей товара. После ремонта или замены, оборудование будет возвращено покупателю;
- Описанные проблемы не обнаружены, устройство работает корректно – товар отправляется обратно к покупателю;
- Описанные проблемы подтвердились, но они возникают вследствие неправильной эксплуатации устройства, использования для решения задач, не предназначенных для этого класса устройств, неправильной работы системы, в которой работает устройство – товар отправляется обратно к покупателю;
- Магазин FiberTech не является продавцом этого устройства, товар не подлежит гарантийному обслуживанию в нашем магазине – товар отправляется обратно к покупателю либо с его согласия отправляется на платный ремонт (варианты платного ремонта можно уточнить у нашего менеджера);
- Товар вышел из строя по вине покупателя вследствие неправильной эксплуатации (перечень дефектов, указывающих на неправильную эксплуатацию, приведен ниже) – товар отправляется обратно к покупателю либо с его согласия отправляется на платный ремонт;
- Для данного товара не предусмотрено гарантийное обслуживание или срок гарантийного обслуживания закончился – товар отправляется обратно к покупателю либо с его согласия отправляется на платный ремонт;
- Оборудование вышло из строя НЕ по вине производителя (например, сгорело после грозы) – товар отправляется обратно к покупателю либо с его согласия отправляется на платный ремонт.

Товар принимается на гарантийное обслуживание при выполнении таких условий:

- Товар имеет полную комплектацию (включая инструкции, диски с ПО, аксессуары и т.п.), с правильно заполненным гарантийным листом или гарантийным талоном производителя с указанием покупателя, наименования устройства, серийного номера изделия и даты продажи. Серийный номер и модель изделия должны соответствовать указанным серийному номеру и модели в гарантийном листе (талоне) и на упаковке товара (если предусмотрена). В случае если гарантийный лист (талон) отсутствует либо не заполнен, изделие считается гарантийным, если в базе данных нашего магазина есть серийный номер устройства и документ реализации, подтверждающий продажу этого устройства на Ваше имя;
- Товар должен иметь оригинальную упаковку (если предусмотрено), которая гарантирует безопасную транспортировку его к специализированному сервисному центру (в некоторых случаях допускается использование другой упаковки, но она также должна обеспечивать сохранность товара при транспортировке). Товары без оригинальной упаковки (за исключением некоторых товаров, которые поставляются без упаковки) замене на новые не подлежат;
- Сохранены все заводские пломбы, надписи, наклейки и маркировки и отсутствие посторонних надписей и наклеек;

- Отсутствие следов вскрытия товара, самостоятельного ремонта или ремонта в неспециализированном сервисном центре, сколов, трещин и других механических повреждений устройства;
- Отсутствие следов электрического пробоя, повреждения входных цепей, соединительных проводов, задымления или других нарушений правил эксплуатации.
- К товару должно прилагаться подробное описание дефектов с указанием ситуации, в которой проявляется каждый дефект и следствия вызваны этими дефектами (будут проверяться только те дефекты, которые покупатель указал).

5. Отсутствие полной комплектации товара

При отсутствии полной комплектации товара (например, кабеля, диска с ПО, устройств питания, оригинальной упаковки) он не подлежит гарантийному обслуживанию (ремонту или замене). В таком случае возможен лишь вариант платного ремонта товара за исключением отдельных случаев, которые согласовываются с сотрудником сервисного сервиса нашей компании.

6. Сроки и порядок проведения гарантийного ремонта

Гарантийный ремонт товара проводится на территории фирмы-производителя или в авторизованном сервисном центре производителя. Решение о принятии на гарантийное обслуживание принимается представителем сервисного центра производителя при предварительном осмотре товара в срок до 7 дней, если сервисный центр производителя находится на территории Украины и до 3-х недель, если сервисный центр производителя находится за пределами территории Украины. Гарантийный ремонт товара может занять от 2 недель до 3 месяцев, в зависимости от месторасположения производителя и особенностей товара.

Если в период гарантийного ремонта не удалось устранить неисправности изделия, покупателю будет предоставлена замена устройства. В случае, если данной модели товара временно нет на складе магазина FiberTech или он был снят с производства, покупатель может получить назад деньги или заменить неисправное устройство на новое устройство другого типа, если он готов оплатить разницу в их стоимости (если неисправное устройство дешевле нового) по цене устройств в день замены. В случае гарантийной замены изделия на новое – гарантия длится с момента продажи первого.

7. Гарантийное обслуживание не осуществляется:

- При повреждении заводских пломб;
- При окончании срока гарантийного обслуживания товара;
- При наличии механических и иных повреждений, возникших в результате умышленных или неосторожных действий покупателя или третьих лиц;
- При нарушении правил эксплуатации;
- При несанкционированном вскрытии, ремонте или изменении внутренних компонентов товара, изменения конструкций или схемы товара;
- При удалении, изменении или невозможности установить MAC адрес устройства;
- При неправильном заполнении или потере гарантийного талона;
- При наличии исправлений в гарантийном талоне, нарушений или следов переклейки гарантийных наклеек, несоответствие серийных номеров товару номерам, указанным в гарантийном талоне и на упаковке;
- При выходе из строя устройства в результате влияния окружающей среды.

8. Гарантийные обязательства не распространяются на:

- Случайные повреждения (дефекты причиненные клиентом или третьим лицом);
- Повреждения в результате воздействия природных явлений (стихийных бедствий);
- Повреждения, возникшие вследствие небрежного отношения (несоблюдение температурного режима, воздействие жидкости, запыленности, механические повреждения, попадание внутрь корпуса посторонних предметов);
- Повреждения, вызванные аварийным повышением или понижением напряжения в сети;
- Повреждения, вызванные неправильным подключением к электросети;
- Повреждения, вызванные дефектами системы, в которой использовался данный товар, или возникшие в результате соединения и подключения товара к другим изделиям;
- Повреждения, вызванные использованием товара не по назначению или с нарушением правил эксплуатации.

9. Ремонт товаров после окончания срока гарантийного обслуживания

Компания FiberTech предоставляет возможность послегарантийного ремонта товаров. Данный вид ремонта является платным. По вопросам данного вида ремонта обращайтесь к нашим менеджерам.