Правила гарантийного обслуживания компании «Новый Компьютер»

**1. Общие положения**

* 1.1. Обязательства по гарантийному обслуживанию несет Производитель товара, при этом гарантийное обслуживание проводится официальными сертифицированными сервисными центрами по фирменным гарантийным талонам и по серийным номерам, если фирменные гарантийные талоны не предусмотрены. Гарантийный срок товара устанавливается Производителем и должен быть указан в фирменном гарантийном талоне, если таковой имеется.   
  Если Производитель Товара не имеет на территории России официальных сертифицированных сервисных центров, куда может обратиться Покупатель, обязательства по гарантийному обслуживанию несет Поставщик.
* 1.2. Гарантийный срок на изделие исчисляется со дня его продажи компанией, за исключением случаев, когда гарантийный срок предусмотренный производителем фирменными гарантийными талонами исчисляется с даты отгрузки Потребителю. (Могут быть ограничения по дате производства)
* 1.3. Точные сроки гарантии на определенные комплектующие вы можете уточнять в техотделе. По умолчанию на комплектующие гарантия 1 год + условная гарантия до 3-х лет, если об этом заявляет производитель. На мыши, клавиатуры, АКБ, как правило, гарантия 6 месяцев, на кабеля и переходники – 1 месяц.
* 1.4. Изменение гарантийных сроков не имеет обратной силы. Срок гарантии на изделие устанавливается на момент продажи. Пожизненная гарантия означает поддержание гарантийных обязательств в течение всего срока выпуска изделия.
* 1.5. Гарантийное обслуживание – это тестирование, бесплатный ремонт, замена на аналогичное по техническим характеристикам отремонтированное или такое же новое изделие, замена на новое изделие, товарное обеспечение, денежная компенсация, размер которой определяется исходя из условий гарантийной политики Производителя или Поставщика (приложение 1).

**2. Условия гарантии**

* **2.1 Гарантийному обслуживанию подлежит:**
  + 2.1.1. Продукция, приобретенная в компании “Новый Компьютер”, серийный номер которой есть в базе номеров компании. Серийные номера на принадлежность компании можно узнать в техотделе.
  + 2.1.2. Продукция, сданная до окончания срока гарантии;
  + 2.1.3. Продукция, укомплектованная согласно Приложению №2. Если клиент сдает изделие в комплекте большем, чем это необходимо (согласно Приложению №2) компания не берет на себя обязательств возвратить изделие в комплектации, превышающей необходимую при сдаче, но постарается всё сохранить.
  + 2.1.4. Продукция с заполненным бланком описания неисправности (скачать бланк)
  + 2.1.5. Продукция, снабженная гарантийными талонами производителя. Обслуживается исключительно специализированными сервисными центрами на территории России.
  + 2.1.6. Продукция, обеспеченная сервисом производителя на территории России, но не имеющая гарантийные талоны (определяется по серийным номерам), обслуживается исключительно специализированными сервисными центрами.
* **2.2. Гарантийному обслуживанию и другим обязательствам не подлежит:**
  + 2.2.1.Продукция не соответствующая требованиям пунктов 2.1.1-2.1.5;
  + 2.2.2. Продукция с повреждениями, вызванными нарушением правил транспортировки, хранения или эксплуатации;
  + 2.2.3. Продукция со следами несанкционированного ремонта или постороннего вмешательства;
  + 2.2.4. Продукция с поврежденной, неразборчивой заводской маркировкой (модель, номер партии, серийный номер и т.д.) или гарантийной пломбой производителя или поставщика. Имеются следы их переклеивания.
  + 2.2.5. Продукция с механическими повреждениями, вызванными попаданием внутрь изделия посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных и т.д.
  + 2.2.6. Продукция с повреждениями, вызванными использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования, программного обеспечения, нестандартных запчастей, комплектующих, расходных или чистящих материалов. Не соблюдением срока (периода) технического или профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия.
  + 2.2.7. Продукция с повреждениями, вызванными стихией, пожаром, бытовыми факторами.
  + 2.2.8. Продукция с повреждениями, вызванными несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других внешних факторов (климатических и прочих).
  + 2.2.9. Продукция с электрическими повреждениями (вздутые конденсаторы, обгоревшие или взорванные элементы или дорожки печатных плат и пр.).
  + 2.2.10. Продукция, эксплуатация которой производилась в ненадлежащих условиях и режимах (высокая запыленность помещения, агрессивная окружающая среда и др., попытка разгона), или испорчена по вине покупателя.
  + 2.2.11. Гарантийные обязательства не распространяются:
    - - на ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным изделием
    - - на совместимость данного изделия с изделиями и программным обеспечением третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов
    - - на упаковку, комплектацию, расходные материалы (батареи, картриджи, дискеты, печатающие головки, красящие ленты т.д.)
  + 2.2.12. Отказ от ответственности за сопутствующие убытки. Компания не несет ответственности за какой-либо ущерб, связанный с использованием или невозможностью использования купленной продукции, включая случаи потери прибылей, прерывания деловой активности, потери информации, либо других потерь.
  + 2.2.13. Отказ от других гарантий. Компания отказывается от всех других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая, но, не ограничиваясь только ими, предполагаемые гарантии на покупательскую способность и соответствие специальным требованиям.

**3. Требования при приемке в отдел гарантии.**

* 3.1. Для сдачи неисправного изделия (жесткие диски, видеокарты, материнские платы, оптические приводы и пр.) необходимо, чтобы его серийный номер присутствовал в базе данных компании и на момент сдачи изделия в гарантийный отдел не истек срок гарантии. Если серийный номер изделия не определяется по базе данных компании или он не предусмотрен, то необходимо представить документ (гарантийный талон или накладная), из которого следует, что данное изделие куплено в компании и на момент сдачи не истек гарантийный срок.
* 3.2. К сдаваемому в гарантийное обслуживание изделию необходимо приложить заполненный бланк описания неисправности (скачать бланк)
* 3.3. Необходимая для гарантийного обслуживания комплектность указана в приложении 2.
* 3.4. Продукция сдается **в чистом виде** и должна иметь индивидуальную упаковку (тару), в том числе антистатическую, если она была упакована в таковые при продаже:
  + 3.4.1. Платы, карты и модули (материнские, звуковые, сетевые, видео, памяти и т.п.) должны быть упакованы в антистатические пакеты;
  + 3.4.2. Процессоры, должны быть упакованы в антистатическую упаковку;
  + 3.4.3. Жесткие диски должны быть упакованы в индивидуальную антистатическую упаковку.
* 3.5. Картриджи, должны быть снабжены штатной для данного принтера распечаткой продувки сопел или любой лист напечатанный на нём.;
* 3.6. В случае приемки гарантийной продукции в отсутствии клиента, обязательно наличие описи вложения (если деталей больше одной штуки)
* 3.7. Изделие не принимается на гарантийное обслуживание в случае обнаружения нарушений условий гарантии.
* 3.8. Возникающие в процессе приема спорные и нештатные ситуации решаются в техотделе.
* 3.9. Если в процессе тестирования или ремонта будут обнаружены признаки нарушения условий гарантии, то компания оставляет за собой право в отказе от гарантийного обслуживания и сообщает об этом клиенту.
* 3.10. Доставка продукции, до и после гарантийного обслуживания осуществляется силами и за счет клиентов или через очередную доставку товара.

**4. Порядок оформления сданной продукции.**

* 4.1. В качестве подтверждения факта сдачи продукции, клиент получает Сохранный лист или листы приема брака, с указанием даты, перечня принятой продукции;

**5. Сроки.**

* 5.1. Обычно срок ремонта продолжается до 30 дней и не должен превышать 45 дней, со дня сдачи в техотделе.

5.2. Если устройство обслуживается в авторизованном сервисном центре или гарантийные обязательства по обслуживанию устройства несет производитель, в этом случае, устройство принимается на гарантийное обслуживание без обязательств по срокам.

* 5.3. Срок хранения не принятой и/или протестированной продукции, а также документов на сданную продукцию - 180 дней. По окончании указанного срока претензии не принимаются и замена/возврат брака не производится.
* 5.4. Отсутствие обращений клиента в гарантийный отдел для получения обработанной продукции или обмена в пределах сроков, оговоренных в п.п.5.1 и 5.2, не может трактоваться как несоблюдение компанией Новый Компьютер своих обязательств по срокам обслуживания.

**6. Порядок обмена бракованной продукции.**

* 6.1. Продукция, признанная по результатам тестирования исправной, признанная не гарантийной, возвращается;
* 6.2. Продукция, признанная по результатам тестирования неисправной, подлежит согласно гарантийной политике Производителя или Поставщика:
  + - замене на продукцию аналогичную по техническим характеристикам отремонтированную или новую;
  + - замене на соответствующее по сумме товарное обеспечение;
  + - денежной компенсации, размер которой определяется исходя из условий гарантийной политики

Производителя или Поставщика (приложение 1).

**7. График работы отдела.**

* Прием/выдача/замена брака: понедельник – пятницу с 10-00 до 19-00, иногда можно сдать/забрать брак в субботу.
* По вопросам гарантийного обслуживания и графику работы обращайтесь по телефону 465-0-777 или [warranty@newcomputer.ru](mailto:warranty@newcomputer.ru), а так же ICQ указанные на титульном листе.

**8. Приложения.**

* **Приложение 1.** Гарантийная политика производителей жестких дисков.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа товара** | **Срок** | **Процент от текущей цены** |
| Жесткие диски | До 1 года | Замена или 100% |
| Жесткие диски | От 1 до 2 лет | 75% |
| Жесткие диски | От 2 до 3 лет | 50% |

**Остальные детали зачисляются по текущей цене или цене аналога и не превышающую цену покупки у нас клиентом.**

**Приложение 2.** Перечень оборудования, не принимаемого без комплекта или принимаемого частично укомплектованным.

1. Все блоки питания размера обычного для стандарта ATX/ATX12В, поставляемые в составе корпусов, принимаются в ремонт без корпуса.   
2. Все оборудование, комплектуемое гарантийными талонами, блоками питания, переходниками, интерфейсными и силовыми кабелями, наушниками и другими дополнительными устройствами принимается в ремонт в комплекте со всем вышеперечисленным.   
3. Все материнские платы с сокетами 1150/1151 и другими, комплектуемые крышками сокета, принимаются в ремонт только вместе с этими крышками.   
4. Все материнские платы с сокетами AM3/FM1 и другими, комплектуемые рамкой-держателем кулера процессора, принимаются в ремонт только вместе с этими крышками.   
5. Процессоры, поставляемые вместе с системой охлаждения, принимаются в ремонт только в комплекте с этой системой охлаждения.   
6. Модульные блоки питания (со съёмными внутренними кабелями) принимаются в ремонт только в комплекте со съёмными кабелями.