

Условия гарантийного обслуживания

1 Условия гарантийного обслуживания

1. 1 Гарантийное обслуживание оборудования, произведенного под торговой маркой DURABOOK производится:

1.1.1 при соблюдении правил эксплуатации защищенного ноутбука и защищенного планшета, в «Руководстве по эксплуатации»;

1.1.2 если недостатки в защищенном ноутбуке и защищённом планшете, возникли по вине изготовителя, продавца или организации, выполняющей функции изготовителя/продавца;

1.1.3 при предоставлении Гарантийного талона;

1.1.4 если серийный номер и модель защищенного ноутбука и защищенного планшета, совпадают с указанными в Гарантийном талоне номером и моделью;

1.1.5 при наличии в Гарантийном талоне даты продажи, подписи и печати продавца, а также подписи клиента;

1.1.6 при наличии неповрежденных гарантийных стикеров, пломб, присутствующих на составных частях (комплектующих) защищенного ноутбука и защищенного планшета;

1.1.7 при сохранении базовой спецификации (комплектации), указанной в гарантийном талоне, в том числе после отметок об изменениях, сделанных после ремонта или модернизации.

При нарушении любого из условий пункта 1 раздела «Условий гарантийного обслуживания защищенных ноутбуков и защищенных планшетов бесплатное гарантийное обслуживание не производится.

1.2 Гарантийное обслуживание оборудования, выпускаемого под торговой маркой DURABOOK не распространяется на следующие повреждения и неисправности:

1.2.1 если заявленная неисправность оборудования не может быть продемонстрирована сотруднику Сервис-центра;

1.2.2 если работа оборудования не отвечает субъективным представлениям, надеждам и ожиданиям пользователя;

1.2.3 механические повреждения (трещины, сколы, вмятины, царапины, разрывы дорожек на электронных компонентах в составе защищенного ноутбука и защищенного планшета) и иные повреждения защищенного ноутбука и защищенного планшета, возникшие после передачи защищенного ноутбука и защищенного планшета, клиенту вследствие нарушения клиентом правил использования, хранения или транспортировки защищенного ноутбука и защищенного планшета, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

1.2.4 повреждения от воздействия высоких температур, статического электричества, химически агрессивных сред, перепада напряжения в электрической сети, стихийных бедствий, пожаров, попадания внутрь защищенного ноутбука и защищенного планшета, посторонних предметов, жидких и твердых веществ, насекомых, грызунов;

1.2.5 неисправности, вызванные повышенной запыленностью или влажностью помещения, в котором эксплуатировался защищенный ноутбук и защищенный планшет;

1.2.6 повреждения, вызванные несоответствием параметров питающих электрических или телекоммуникационных сетей Государственным стандартам и другим нормативным требованиям;

1.2.7 неисправности, возникшие из-за попытки самостоятельного ремонта защищенного ноутбука и защищенного планшета, физическими или юридическими лицами, не имеющими полномочий на его ремонт;

1.2.8 гарантийное обслуживание не распространяется на внешние носители информации, поставляемые с защищенным ноутбуком и защищенным планшетом;

1.2.9 при наличии в защищенном ноутбуке и защищенном планшете, дополнительных элементов, не указанных в гарантийном талоне (в спецификации, например, модуля памяти или иных элементов), гарантийное обслуживание осуществляется только для устранения дефекта, не являющегося прямым следствием использования таких элементов.

1.3 Продавец информирует клиента о комплектующих, входящих в состав защищенного ноутбука и защищенного планшета, но не гарантирует их совместимость с другими комплектующими и программным обеспечением, самостоятельно используемым клиентом. Продавец не несет ответственности в случае нарушения работы защищенного ноутбука и защищенного планшета в результате некорректного обращения с программным обеспечением. Устранение недостатков в этом случае производится Сервисным Центром за отдельную плату. Претензии клиента, связанные с некорректной работой защищенного ноутбука и защищенного планшета при использовании нелегального программного обеспечения, не принимаются.

1.4 Продавец не несет ответственность за сохранность информации клиента, а также за любой материальный ущерб, который понес клиент в результате утраты информации.

1.5 Внешние по отношению к защищенному ноутбуку и защищенному планшету, устройства, в том числе внешние дисковые подсистемы, печатающие устройства, иное периферийное оборудование, рассматриваются как самостоятельное оборудование, для которого отдельно определяются гарантийные обязательства (срок гарантии, условия гарантийного обслуживания).

2. Предъявление и прием защищенных ноутбуков и защищенных планшетов в гарантийный ремонт.

2.1 При предъявлении защищенного ноутбука и защищенного планшета в гарантийный ремонт должны быть соблюдены условия, изложенные в пункте 1.1.

2.2 Гарантийный срок на момент предъявления защищенного ноутбука и защищенного планшета в гарантийный ремонт не закончился.

2.3 Причиной отказа в принятии в гарантийный ремонт защищенного ноутбука и защищенного планшета, может служить выявление любого из условий, изложенных в пункте 1.2 (нарушение условий гарантии).

2.4 К представленному в ремонт защищенному ноутбуку и защищенному планшету необходимо приложить подробно заполненный бланк рекламации.

2.5 В случае возникновения сомнений по происхождению оборудования и/или даты его приобретения, Сервисный Центр вправе запросить документы, подтверждающие покупку, вне зависимости от срока, в течение которого защищенный ноутбук и защищенный планшет уже эксплуатируется.

2.6 Специалисты Сервисного Центра в исключительных случаях (после оформления приема в ремонт) могут отказать в гарантийном обслуживании защищенного ноутбука, и защищенного планшета, если во время проведения ремонта или тестирования будут обнаружены следы несанкционированного ремонта или скрытые дефекты, как следствие возникновения условий, перечисленных в пункте 1.2, о чем клиент незамедлительно информируется.

3. Замена комплектующих в изделиях, выпускаемых под торговой маркой DURABOOK.

3.1 Если необходимые для ремонта защищенного ноутбука и защищенного планшета, комплектующие изделия не выпускаются производителем и/или они недоступны СЦ или продавцу в течение срока гарантийного ремонта, то их замена производится на доступные комплектующие изделия другой марки или модели, имеющие аналогичные (не хуже) характеристики и совместимые с составными частями защищенного ноутбука и защищенного планшета.

4. Продавец информирует клиента о комплектующих, входящих в состав защищенного ноутбука и защищенного планшета, но не гарантирует их совместимость с другими комплектующими и программным обеспечением, самостоятельно используемыми клиентом. Продавец не несет ответственности в случае нарушения работы защищенного ноутбука и защищенного планшета, в результате некорректного обращения с программным обеспечением. Устранение недостатков в этом случае производится СЦ за отдельную плату. Претензии клиента, связанные с некорректной работой защищенного ноутбука и защищенного планшета при использовании нелицензионного программного обеспечения, не принимаются.

5. Продавец не несет ответственности за сохранность информации клиента, а также за любой материальный ущерб, который понес клиент вследствие утраты информации.

6. Внешние по отношению к защищенному ноутбуку и защищенному планшету, устройства, в том числе внешние дисковые подсистемы, печатающие устройства, иное периферийное оборудование, рассматриваются как самостоятельное оборудование, для которого отдельно определяются гарантийные обязательства (срок гарантии, условия гарантийного обслуживания).