Правила гарантійної підтримки товарів

ТЗОВ "ТЕХНІКА ДЛЯ БІЗНЕСУ"

1. **Загальні положення**
   1. Дані Правила розповсюджуються на клієнтів (далі – Клієнт) ТзОВ "Техніка для Бізнесу" (далі – Компанія), які є юридичними особами і купують в Компанії товар для подальшого продажу або власних потреб.
   2. У випадку, якщо положення даних Правил суперечать умовам діючого Договору між Компанією і Клієнтом, гарантійна підтримка товарів здійснюється згідно Договору.
   3. Гарантійна підтримка товарів проданих Компанією забезпечується:

* **Виробником товарів через мережу авторизованих сервісних центрів** (у випадку, коли товар забезпечений на території України сервісом від Виробника).

Перелік товарів, для яких гарантійна підтримка забезпечується через мережу авторизованих сервісних центрів, наводиться у Додатку № 1.

* **Сервісним Центром Компанії** (у випадку, коли мережа авторизованих Виробником сервісних центрів на території України відсутня).

Перелік товарів, для яких гарантійна підтримка забезпечується через Сервісний Центр Компанії, наводиться у Додатку № 1.

1. **Гарантійна підтримка через Авторизований Сервісний Центр**
   1. У випадку, коли товар проданий Компанією забезпечений на території України сервісом від Виробника, гарантійна підтримка такого товару забезпечується виключно через мережу авторизованих Виробником сервісних центрів (далі – Авторизований Сервісний Центр).
   2. **Здача товару в Авторизований Сервісний Центр**
      1. Клієнт самостійно визначає Авторизований Сервісний Центр через який буде здійснюватися гарантійна підтримка його товару (наприклад, по принципу найближчого територіального розташування, зручності доставки товару і т.п.).

Інформація про місцезнаходження Авторизованих Сервісних Центрів надається в супровідній документації до товару, або на офіційному сайті Виробника.

* + 1. Доставка товару до/від Авторизованого Сервісного Центру відбувається за рахунок Клієнта.
    2. Клієнт самостійно слідкує за термінами проведення гарантійного ремонту в Авторизованому Сервісному Центрі.
    3. Деякі Авторизовані Сервісні Центри приймають товари виключно від компаній, які здійснили поставку товару на територію України. В даному випадку Клієнт повинен здавати товар на гарантійне обслуговування *через Компанію* (див. пункт 3.2 "Здача товару в СЦК")

Перелік товарів, які необхідно здавати в Авторизований Сервісний Центр через Компанію наводиться у Додатку № 1.

* 1. **Умови гарантійної підтримки**
     1. Умови, на яких Авторизовані Сервісні Центри здійснюють гарантійну підтримку товарів, визначаються Виробником і зазначаються в супроводжуючій до товару документації та/або на офіційному сайті Виробника.
     2. Терміни гарантійного ремонту в Авторизованих Сервісних Центрах визначаються Виробниками товарів.
     3. Гарантійний термін на товар визначається Виробником та вказується в супровідній документації до товару.
  2. **Заміна товару**
     1. У випадку неможливості проведення ремонту товару, або неможливості його проведення у термін визначений Виробником Авторизований Сервісний Центр може видати "Акт про заміну товару по гарантії Виробника", який передбачає можливість отримання Клієнтом заміни товару або компенсації його вартості.
     2. Клієнт повинен передати даний Акт в Компанію не пізніше **1 місяця** від дати виписки Акту. В іншому випадку Компанія не гарантує Клієнту можливість проведення заміни товару або компенсацію його вартості.
     3. У випадку підтвердження факту придбання Клієнтом товару (зазначеного в "Акті про заміну товару по гарантії Виробника") в Компанії, протягом **5 робочих днів**,від дати отримання Компанією Акту, Клієнту проводиться заміна товару або компенсація його вартості. Причому, вибір варіанту заміни для Клієнта здійснюється наступним чином:
* У випадку можливості заміни товару на ідентичний або аналогічний (з не гіршими характеристиками), Клієнту проводиться заміна товару на ідентичний або аналогічний і інші варіанти заміни не пропонуються.
* У випадку неможливості заміни товару на ідентичний або аналогічний, Клієнту буде запропоновано будь-який інший товар з наявного в Компанії асортименту з відповідним перерахуванням вартості. Або повернення назад коштів у розмірі ринкової вартості товару, що заміняється, на момент отримання Компанією "Акту про заміну товару по гарантії Виробника".

1. **Гарантійна підтримка через Сервісний Центр Компанії (СЦК)**
   1. У випадку, коли товар проданий Компанією не забезпечений на території України сервісом від Виробника (мережа авторизованих Виробником сервісних центрів на території України відсутня), гарантійна підтримка такого товару забезпечується через сервісний центр Компанії (далі – СЦК).
   2. **Здача товару в СЦК**
      1. СЦК розташований за адресою: **м. Львів, вул. П'ясецького, 12**
      2. Здавати товари в пункт прийому СЦК можуть лише Клієнти (юридичні особи) які придбали товари в Компанії. Від кінцевих споживачів (фізичних осіб) товари в СЦК не приймаються (по питаннях гарантійної підтримки товару кінцевий споживач повинен звертатися до продавця за місцем купівлі товару).
      3. Підтвердженням факту прийому товару СЦК служить зареєстроване в сервісній системі Компанії "Звернення на гарантійне обслуговування" (далі – Звернення). Кожній одиниці прийнятого від Клієнта товару відповідає лише одне Звернення (кожне Звернення має унікальний номер).
      4. Про хід вирішення своїх Звернень Клієнт може дізнатися звернувшись в Службу підтримки користувачів Компанії.

Контакти Служби підтримки:

E-Mail………..[***sd@tdb.uа***](mailto:sd@tdb.uа)

Телефон…… ***0 800 501 602\****

Адреса……… ***м. Львів, вул. П'ясецького, 12***

\*дзвінки з стаціонарних телефонів в межах України є безкоштовні

**Способи здачі товару в СЦК**

* + 1. Клієнт може передати товар в СЦК одним з наступних способів:
* *Самостійна доставка Клієнтом;*

Здійснюється за рахунок Клієнта.

Звернення реєструється в той же день і Клієнту видається "Квитанція про прийом товару на гарантійне обслуговування".

* *Доставка транспортом Компанії;*

Здійснюється за рахунок Компанії (логістика Компанії має бути представлена в регіоні місцезнаходження Клієнта).

Звернення реєструється протягом **4 робочих днів** від моменту отримання товару в СЦК.

* *Доставка з використанням поштових служб;*

Здійснюється за рахунок Клієнта.

Звернення реєструється протягом **4 робочих днів** від моменту отримання товару в СЦК.

* + 1. Факт приймання товару транспортом Компанії або поштовою службою не вважається фактом прийому товару СЦК і початком терміну гарантійного обслуговування.

**Правила передачі товарів транспортом Компанії або з використанням поштових служб**

* + 1. При передачі товарів в СЦК транспортом Компанії або з використанням поштових служб, для Клієнта є обов’язковим дотримання наступних вимог:
       - Про факт відправки товарів Клієнт повинен повідомити Службу підтримки користувачів Компанії на електрону адресу [sd@tdb.ua](mailto:sd@tdb.ua). Лист повідомлення повинен містити наступну інформацію:
* Назва відправника (Клієнт);
* Дата відправки;
* Спосіб відправки ("Транспортом ТДБ"; або [Назва поштової служби] та номер відповідної квитанції про відправку)
* Назви товарів, що передаються та їх загальна кількість;

В разі не виконання цієї вимоги, Компанія не може гарантувати Клієнту, що обладнання буде прийняте СЦК в термін, що не перевищує **4 робочих днів** від дня отримання товару на складі Компанії (як описано в пункті 3.2.5).

* + - * Кожний товар, що передається, повинен бути забезпечений супровідним документом - "Заявка на проведення гарантійного обслуговування" (див. Додаток 3). Товари які не мають даного супровідного документу, або супровідний документ до яких не заповнений не приймаються до гарантійного обслуговування (доки Клієнт не надасть необхідну інформацію).
      * Кожний товар, що передається, повинен мати індивідуальну упаковку (антистатичну, протиударну та ін., якщо товар був упакований в таку при продажу), яка забезпечує збереженість товару при транспортуванні (з врахування можливих навантажень) та звичайному поводженні (загрузка, вигризка і т.п.);

Якщо товар не був належним чином упакований при транспортуванні, Клієнту може бути відмовлено у гарантійному обслуговуванні такого товару. В даному випадку Клієнту буде надіслано відповідний Акт з детальним описом ситуації, та фотографії які відображають характер пошкоджень.

* + - * У випадку, коли належно упаковані товари (див. попередній пункт) складаються в одну спільну коробку, дана коробка повинна бути повністю опечатана і опломбована.
      * У випадку відправки товару транспортом Компанії, між представником Клієнта та представником Компанії (водій), складається Акт прийому-передачі (Додаток №5). Акт підписується представником Клієнта і представником Компанії (водієм).
      * У випадку відправки товару поштовими службами, в додачу до правил описаних вище, Клієнт повинен дотримуватися правил відправки, що діють в даній службі.
    1. Якщо товар з різних причин не може бути прийнятий на гарантійне обслуговування: помилково відправлений, придбаний не в Компанії, не гарантійний (для якого Клієнт не надав підтвердження на платний ремонт), без супровідного документу "Заявка на проведення гарантійного ремонту" (або супровідний документ для якого не заповнений належним чином), Клієнту відправляється відповідне повідомлення (засобами електронної пошти) з зазначенням причини неможливості прийому товару.
    2. Товари які не можуть бути прийняті на гарантійне обслуговування (пункт 3.2.8) зберігаються СЦК не довше **14 календарних днів** від дати їх отримання в СЦК.По закінченню цього терміну товар відправляється назад до Клієнта поштовою службою за рахунок клієнта. При цьому, Клієнту може бути виставлений рахунок (на суму **50 грн.** за одиницю товару), в якості компенсації витрат Компанії за збереження та організацію повернення товару.

В разі неможливості відправки товару Клієнту поштовою службою (відсутність назви чи адреси Клієнта, неможливість доставки в даний регіон і т.п.), товар може бути відправлено на склад Компанії для подальшої його реалізації.

* 1. **Видача товару СЦК**
     1. Про факт завершення гарантійного обслуговування товару Клієнт повідомляється засобами електронної пошти ("Повідомлення про вирішення Звернення");
     2. Клієнт може отримати товар в СЦК одним з наступних способів:
* *Самостійне отримання Клієнтом;*

У випадку, коли видача відремонтованого товару відбувається представнику Клієнта, для отримання товару представник Клієнта повинен пред’явити:

* + - * Довіреність представника юридичної особи (Клієнта);
      * Паспорт;
      * "Квитанція про прийом товару на гарантійне обслуговування " або номер Звернення;
* *Доставка транспортом Компанії;*

Здійснюється за рахунок Компанії (логістика Компанії має бути представлена в регіоні місцезнаходження Клієнта).

У випадку, коли видача відремонтованого товару відбувається транспортом Компанії, про факт відправки товару Клієнту повідомляється на його електрону адресу. Лист повідомлення містить наступну інформацію:

* + - * Номери Звернень (з назвами товарів, що передаються);
      * Дата відправки;
      * Дата отримання та орієнтовний час отримання;
* *Доставка з використанням поштових служб;*

Здійснюється за рахунок Клієнта.

У випадку, коли видача відремонтованого товару відбувається з використанням поштових служб, про факт відправки товару Клієнту повідомляється на його електрону адресу. Лист повідомлення містить наступну інформацію:

* + - * Номери Звернень (з назвами товарів, що передаються);
      * Дата відправки;
      * Назва поштової служби та номер відповідної квитанції про відправку;
    1. В разі, якщо Клієнт бажає отримати товар транспортом Компанії або з використанням поштових служб, він повинен про це повідомити по електронній пошті Службу підтримки користувачів.
    2. В разі неможливості доставки товару транспортом Компанії, Клієнт буде про це повідомлений протягом **1 робочого дня** від дати отримання запиту на доставку. В даному випадку, Клієнт може отримати товар з використанням поштової служби (за рахунок Клієнта) або самостійно.
    3. Готові до видачі товари, які не були отримані Клієнтом в термін, що перевищує **14 календарних днів** від дати відправки "Повідомлення про вирішення Звернення" (пункт. 3.3.1) відправляються до Клієнта поштовою службою за рахунок Клієнта. При цьому, Клієнту може бути виставлений рахунок (на суму **50 грн.** за одиницю товару), в якості компенсації витрат Компанії за збереження та організацію відправки товару.
  1. **Умови та обмеження гарантійної підтримки**
     1. Гарантійний термін на товар визначається Виробником та вказується в супровідній документації до товару, або в специфікаціях до Договору постачання товару;
     2. Гарантійний термін починає обчислюватися з дня продажу товару Клієнту (дата документу "Розхідна накладна" або іншого документу, що підтверджує продаж).
     3. Товар не підлягає гарантійному ремонту, заміні або компенсації у наступних випадках:
* товар має механічні, термічні або хімічні пошкодження;
* товар має порушення пломб Виробника або інші ознаки самостійного ремонту, модифікації чи розкриття;
* при використанні товару в цілях, не передбачених інструкцією Виробника;
* товар має пошкодження викликані попаданням всередину сторонніх предметів, рідин, комах або інші сліди зовнішнього впливу;
* товар має пошкодження викликані недотриманням правил транспортування, зберігання, монтажу, налаштування і експлуатації товару;
* товар має пошкодження викликані умисними або помилковими діями Клієнта, недбалим поводженням з товаром;
* товар має пошкодження викликані перевищенням допустимих значень живлення, або використанням джерел живлення які не задовольняють вимогам описаним в інструкції від Виробника;
* товар має пошкодження викликані використанням нестандартних (неоригінальних) витратних матеріалів і комплектуючих частин;
* товар має пошкодження викликані неправильним використанням або неправильним функціонуванням комп’ютерного програмного забезпечення (використання неліцензійного програмного забезпечення, дії програм вірусів і т.п.);
* товар має пошкодження викликані обставинами непереборної сили (стихія, пожежа, блискавка, і т.п.);
* при порушенні правил проведення, або не проведення профілактичного обслуговування товару, передбачених інструкцією від Виробника;
  + 1. Гарантія не розповсюджується на витратні матеріали, елементи живлення, ремонт чи заміну частин товару унаслідок їх нормального зносу;
    2. Компанія не несе відповідальність за будь-який збиток, включаючи збиток від втраченої вигоди, втрати даних, неможливості використання, призупинення діяльності і т.п., що виник унаслідок якості товарів, що поставляються.
  1. **Некондиційний товар**
     1. Некондиційним товар вважається в будь-якому з наступних випадків:
* товар має сліди зовнішніх механічних пошкоджень коробки або упаковки (вм’ятини, пробоїни, глибокі подряпини, сліди потрапляння рідини, порушення цілісності контрольних пломб або заводського скотчу і т.п.) які були виявлені Клієнтом в день прийому-передачі товару від Компанії до Клієнта;
* товар відразу з коробки (упаковки) має механічні пошкодження та/або порушення комплектності які не могли бути виявлені в день прийому передачі товару від Компанії до Клієнта;
  + 1. У випадку, коли товар визнаний некондиційним, Клієнту проводиться заміна товару, або компенсація його вартості. Заміна товару проводиться у відповідності до порядку описаному в пункті 3.7 "Експертиза, Гарантійний ремонт, заміна".
    2. У випадку, коли *Клієнт самостійно отримує товар на складі Компанії*, представник Клієнта в обов’язковому порядку повинен здійснити огляд коробок та упаковок товарів на предмет наявності зовнішніх механічних пошкоджень, а також перевірити комплектність та наявність механічних пошкоджень тих товарів, упаковки яких не мають контрольних пломб, або заводський скотч на котрих порушений.

В разі виявлення зазначених пошкоджень товару, представник Клієнта повинен вимагати заміни товару на повноцінний. У випадку виявлення зазначених пошкоджень товару за територією складу Компанії, претензії на предмет некондиційності товару не приймаються.

* + 1. У випадку, *коли товар доставляється Клієнту транспортом Компанії*, представник Клієнта в обов’язковому порядку повинен здійснити огляд коробок та упаковок товарів на предмет наявності зовнішніх механічних пошкоджень, а також перевірити комплектність та наявність механічних пошкоджень тих товарів, упаковки яких не мають контрольних пломб, або заводський скотч на котрих порушений.

В разі виявлення зазначених пошкоджень, на місці складається "Акт про некондиційність" (див Додаток №4). Акт підписується представником Клієнта і представником Компанії (водієм) після чого некондиційний товар підлягає поверненню представнику Компанії (водію) для його подальшої передачі в СЦ ТДБ.

* + 1. Всі претензії Клієнта, щодо некондиційності товару Компанія приймає протягом **3 робочих днів** (для Клієнтів у м. Львів) та протягом **9 робочих днів** (для Клієнтів з інших міст України) від дати придбання Клієнтом товару. Протягом цього часу, Клієнт повинен перевірити товар на предмет механічних пошкоджень, які не могли бути виявлені під час передачі товару водієм Компанії. В разі виявлення таких пошкоджень повинен бути складений "Акт про некондиційність" (див. Додаток №4).

Даний Акт відправляється листом на електрону адресу СЦ ТДБ. Крім Акту, до листа, в обов'язковому порядку повинно бути додано не менше 3-х фотографій які відображають характер пошкоджень. Сам пошкоджений товар Клієнт повинен відправити в СЦК.

* + 1. При недотриманні правил зазначених в даному розділі, рекламації про некондиційність товарів не приймаються.
  1. **Експертиза, гарантійний ремонт, заміна**
     1. Після отримання товару СЦК, протягом **3 робочих днів** проводиться його експертиза. Про результат експертизи Клієнта повідомляється засобами електронної пошти. В залежності від результату експертизи, можливі наступні варіанти обслуговування:
* *Товар придбаний не в Компанії, або товар справний*

У випадку, коли товар визнаний таким, що не був придбаний Клієнтом в Компанії, або є справним, він повертається назад Клієнту. При цьому, Клієнту може бути виставлений рахунок (на суму **50 грн.** за одиницю товару), в якості компенсації витрат Компанії за обробку Звернення.

* *Товар не гарантійний*

У випадку, коли товар визнаний не гарантійним (закінчився гарантійний термін або не підтверджено гарантійного випадку), Клієнту може бути запропонований платний ремонт товару. В разі відмови Клієнта від платного ремонту, товар повертається назад Клієнту. При цьому, Клієнту може бути виставлений рахунок (на суму **50 грн.** за одиницю товару), в якості компенсації витрат Компанії за обробку Звернення.

* *Товар не кондиційний*

У випадку, коли товар визнаний некондиційним, Клієнту проводиться заміна товару, або компенсація його вартості.

* *Товар гарантійний*

У випадку, коли товар визнаний гарантійним, може проводитися гарантійний ремонт товару, або заміна товару, або компенсація його вартості.

* + 1. *Термін гарантійного ремонту* товару залежить від типу і Виробника товару (терміни ремонту різних груп товарів наведені у Додатку №1), однак не може перевищувати **26 робочих днів** від дати приймання товару СЦК.

Про термін гарантійного ремонту товару Клієнт повідомляється по електронній пошті.

* + 1. Якщо ремонт товару не проводиться, не можливий, або не може бути проведений СЦК в зазначений вище термін (наприклад, у зв’язку із відсутністю запчастин), Клієнт має право отримати в Компанії заміну товару або компенсацію його вартості.
    2. *Термін заміни товару, або компенсації його вартості* становить не більше **5 робочих днів** від дати приймання товару СЦК (у випадку коли ремонт товару не проводиться) або **до закінчення терміну гарантійного ремонту** (у випадку коли ремонт неможливо провести у зазначений термін). Причому, вибір варіанту заміни для Клієнта здійснюється наступним чином:
* У випадку можливості заміни товару на ідентичний або аналогічний (з не гіршими характеристиками), Клієнту проводиться заміна товару на ідентичний або аналогічний (новий або відремонтований) і інші варіанти заміни не пропонуються.
* У випадку неможливості заміни товару на ідентичний або аналогічний (новий або відремонтований), Клієнту буде запропоновано будь-який інший товар з наявного в Компанії асортименту з відповідним перерахуванням вартості. Або повернення назад коштів у розмірі ринкової вартості товару, що заміняється, на момент отримання Компанією товару.
  1. **Повернення товару**
     1. Клієнт має право на повернення придбаного товару лише у випадку, коли йому було доставлено товар, який Клієнт не замовляв (через помилку Компанії) та/або за наявності письмової домовленості з менеджером Компанії, який відповідальний за обслуговування Клієнта;
     2. Умови при яких здійснюється повернення товару:
* *Товар не був розпакований* (повністю збережено зовнішнє упакування товару (коробка) та внутрішнє упакування складових частин товару; збережені всі контрольні пломби, заводський скотч і т.п.)

В разі недотримання даної вимоги, товар може бути повернуто виключно за погодження менеджера Компанії, який відповідає за обслуговування Клієнта, та у разі якщо технічна експертиза в СЦК не виявить причини для відмови у поверненні. При цьому, Клієнту може бути виставлений рахунок у сумі **5%** від вартості товару.

* *Коробка або упаковка товару не має слідів зовнішніх пошкоджень* (вм’ятин, пробоїн, глибоких подряпин, слідів потрапляння рідини і т.п.);

У випадку недотримання Клієнтом даної умови товар поверненню не підлягає і приймається в СЦК на умовах гарантійного обслуговування описаних в даних Правилах.

* + 1. У випадку, коли повернення товару можливе, рішення, щодо повернення коштів або обміну товару на інший приймається протягом **5 робочих днів** від дати отримання товару на складі Компанії (у випадку, коли технічна експертиза СЦК не проводиться), або протягом **10 робочих днів** (у випадку, коли необхідна додаткова технічна експертиза товару в СЦК) від дати отримання товару СЦК.

# Додаток №1

**Товари, для яких гарантійна підтримка забезпечується виключно через мережу Авторизованих Сервісних Центрів**

Зазначені групи товарів самостійно здаються Клієнтом в Авторизовані Сервісні Центри.

Терміни гарантійного ремонту зазначених груп товарів визначаються Виробником товару.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Групи товарів**  **по Виробникам** | | |
| 3Q |  | LUXEON |
| ASUS (окрім, комплектуючих для ПК) | LEXMARK |
| ACER | LOGITECH |
| APC | MICROLAB |
| ASSISTANT | MICROTEK |
| APPLE | MINOLTA |
| AIRON | MODECOM (планшети та навігатори) |
| BENQ | MUSTEK |
| BROTHER | MSI |
| CANON | NIKON |
| D-LINK | NEOVO |
| DYNAMIX | NEOTION |
| DELL | OLYMPUS |
| DEFENDER | OKI |
| EDIFIER | OKEY (планшети, ноутбуки) |
| EPSON | PANASONIC |
| F&D | PHILIPS |
| FUJI | POCKETBOOK |
| FUJIFILM | PRESTIGIO |
| FUJITSU-SIEMENS | POWERCOM |
| GAZER | PLANTRONIC |
| GIGABYTE | PIXUS |
| GLOBEX | PLUSTEK |
| GOCLEVER | RICOH |
| GEMBIRD |  | SAMSUNG (окрім комплектуючих для ПК) |
| GEMIX (акустика, DVD-плеєри) |  | SONY (окрім комплектуючих для ПК) |
| HP |  | SVEN |
| HTC |  | STRONG |
| HANSSG |  | TOSHIBA (окрім комплектуючих для ПК) |
| HANSPREE |  | TP-LINK |
| IRIVER |  | TRIMAX |
| KODAK |  | VIEWSONIC |
| KOSS |  | WEXLER |
| LENOVO |  | XEROX |
| LG (окрім комплектуючих для ПК) |  | ZYXEL |

**Товари які передаються в Авторизований Сервісний Центр через СЦК**

Гарантійний ремонт зазначених груп товарів проводиться Авторизованим Сервісним Центром.

Максимальний термін гарантійного ремонту (з врахуванням логістики товару від СЦК до Авторизованого Сервісного Центру і у зворотному напрямку) становить не більше **26 робочих днів** від дати прийому товару СЦК.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Групи товарів**  **по Виробникам** | | |
| ASUS (комплектуючі для ПК) |  | LITE-ON |
| @LUX | LOGICCONCEPT |
| A4-TECH | LG (комплектуючі для ПК) |
| AMD | LINCSYS |
| APLUSCASES | MAXTOR |
| ARCHOS | MITSUMI |
| AXES | MICROSOFT |
| AXIS | MICROTIK |
| CODEGEN | MAXXTRO |
| COLORWAY | MITSUBISHI |
| COMPEX | MOTOROLLA |
| COSONIC | MAXPOWER |
| CSB | NCP |
| C-MEDIA | PALIT |
| COPPERCORD | PIONEER |
| CISCO | POWERCOLOR |
| CRYSTALSTATION | ROLINE |
| CHIEFTEC | SEAGATE |
| COMPEX | SENNHEISER |
| DELUX |  | SUPERMICRO |
| DTS |  | SPARKMAN |
| EDIMAX |  | SILICONPOWER |
| ENCORE |  | SAMSUNG (комплектуючі для ПК) |
| FSP |  | SANDISK |
| GP |  | SAPPHIRE |
| GEGUBE |  | SONY (комплектуючі для ПК) |
| HITACHI |  | TOSHIBA (комплектуючі для ПК) |
| HYNIX |  | TRANSCEND |
| INNO3D |  | TCL |
| INTEL |  | UBIQUITI |
| KINGSTON |  | VIEWCON |
| KRAMER |  | WD |
| KONNOC |  | DAHUA |

**Товари, для яких гарантійна підтримка забезпечується через СЦК**

Гарантійний ремонт зазначених груп товарів проводиться Сервісним Центром Компанії.

Максимальний термін гарантійного ремонту становить не більше **16 робочих днів** від дати прийому товару СЦК. Якщо ремонт товару не проводиться, не можливий, або не може бути проведений СЦК в зазначений вище термін (наприклад, у зв’язку із відсутністю запчастин), Клієнт має право отримати в Компанії заміну товару або компенсацію його вартості.

Замінатовару, або компенсації його вартості становить не більше **5 робочих днів** від дати приймання товару СЦК (у випадку коли ремонт товару не проводиться) або **до закінчення терміну гарантійного ремонту** (у випадку коли ремонт неможливо провести у зазначений термін).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Групи товарів**  **по Виробникам** | | |
| ACTIVEJET |  | MODECOM (окрім планшетів, навігаторів) |
| AEG | NEOVO |
| APOLLO | NEXCELL |
| ASROCK | OCZ |
| BLACK POINT | OKEY (Акустика) |
| CLUB-3D | PATRIOT |
| COOLER MASTER | PLUSTEK |
| CREATIVE (Акустика) | POINT OF VIEW |
| CASECOM | PORT DESIGNS |
| ENHANCE | PROVIEW |
| EUROCASE | RAIDSONIC |
| GOODRAM | SPEED |
| GENIUS (Акустика) | SWEEX |
| HEDY | SUPERPOWER |
| INNOVISION | TAKEMS |
| INTELLINET | TRAXDATA |
| IHIP | TRUST |
| JETCOMPUTER | TOSHIBA (Флеш-память) |
| KWORLD | TDB (комп’ютери "Technic Pro") |
| LIGHTEN7 |  | WWM |
| MICROTEK |  | XFX |
| MANHATTAN |  | XILENCE |
| MEDIA-TECH |  |  |

# Додаток №2

**Квитанція про прийом товару**

Видається (на руки) у випадку, коли Клієнт самостійно здає товар в СЦК.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ''ТЕХНІКА ДЛЯ БІЗНЕСУ'' - комп'ютери, комплектуючі, офісна техніка, комп'ютерні мережі ''під ключ'', сервісне обслуговування.  **КВИТАНЦІЯ**  **про прийом товару**  **на гарантійне обслуговування** | | | | | | |
| **№ Звернення:** | **145879** | | Дата реєстрації: | | 14.01.2013 17:45 | |
|  |  | | | | | |
| **Замовник:** | ТзОВ "Сонечко" | | | | | |
|  | | | | | | |
| Контакт: | Іванов Іван Іванович | | | | | |
|  | | | | | | |
| Контактний тел.: | 050 123456789 | | | | | |
|  | | | | | | |
| E-Mail: | [mail@world.com](mailto:mail@world.com) | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Обладнання:** | Монітор SAMSUNG GX14 | | | | | |
|  |  | | | | | |
| Серійний номер: | 145874TRE | | | | | |
|  | | | | | | |
| Дата купівлі: | 14.01.2013 | |  | Документ (РНК): | | 45874 |
|  | | | | | | |
| **Детальний опис несправності:** | Не використовуйте будь-ласка в якості опису несправності загальну фрази типу: "Не працює" | | | | | |
|  |  | | | | | |
| Комплектність: | Монітор 1 шт., шнур живлення | | | | | |
|  | | | | | | |
| Термін вирішення: | | 24.01.2013 | | | | |
|  | |  | | | | |
| Прийняв: | | Кукіз Михайло | | | | |
|  | |  | | | | |
| Підпис клієнта:  (контакт Замовника) | |  | | | | |
|  | |  | | | | |
| Контакти Служби  підтримки: | | E-Mail…………[***sd@tdb.uа***](mailto:sd@tdb.uа)  Телефон…… ***0 800 501 602\****  Адреса……… ***м. Львів, вул. П'ясецького, 12***  \*дзвінки з стаціонарних телефонів в межах України є безкоштовні | | | | |

Пояснення по заповненню полів:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ Звернення** | Номер, під яким зареєстроване Звернення на гарантійне обслуговування даного товару в Сервісній системі Компанії. |
| **Дата реєстрації** | Дата прийому обладнання на гарантійне обслуговування СЦК (відповідає даті реєстрації Звернення в сервісній системі Компанії) |
| **Замовник** | Назва організації, що придбала товар в Компанії (назва організації Клієнта) |
| **Контакт** | Контактна особа з сторони Клієнта яка ініціювала Звернення (передала товар на гарантійне обслуговування) |
| **Контактний тел.** | Телефон контактної особи |
| **E-Mail** | Електрона пошта контактної особи |
| **Обладнання** | Повна назва товару (тип товару, Виробник товару, модель товару), який переданий на гарантійне обслуговування |
| **Серійний номер** | Серійний номер товару |
| **Дата купівлі** | Дата купівлі товару Клієнтом в Компанії (дата документу "Розхідна накладна" (РНК)) |
| **Документ (РНК)** | Номер документу згідно якого був придбаний товар ("Розхідна накладна") |
| **Детальний опис несправності** | Детальний опис несправності товару (не повинен містити загальних фраз типу: "Не працює", "Не показує", "Не друкує" і т.д.) |
| **Комплектність** | Опис комплектності переданого товару |
| **Термін вирішення** | Максимальний термін до якого повинно бути вирішено Звернення Клієнта (реальний термін вирішення може бути набагато швидше максимального) |
| **Прийняв** | Працівник Служби підтримки Компанії, який прийняв товар від Клієнта |
| **Контакти Служби підтримки** | Контактна інформація для зв’язку з Службою підтримки Компанії |

# Додаток №3

**Заявка на проведення гарантійного обслуговування**

Заповнюється для кожної одиниці товару, що передається Клієнтом в СЦК транспортом Компанії або з використанням поштових служб.

**ЗАЯВКА**

**на проведення гарантійного**

**обслуговування**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ''ТЕХНІКА ДЛЯ БІЗНЕСУ'' - комп'ютери, комплектуючі, офісна техніка, комп'ютерні мережі ''під ключ'', сервісне обслуговування. | | | | |
| **Замовник:** | ТзОВ "Сонечко" | | | |
|  | | | | |
| Контакт: | Іванов Іван Іванович | | | |
|  | | | | |
| Контактний тел.: | 050 123456789 | | | |
|  | | | | |
| E-Mail: | [mail@worl.com](mailto:mail@worl.com) | | | |
|  | | | | |
| **Обладнання:** | Монітор SAMSUNG GX14 | | | |
|  |  | | | |
| Серійний номер: | 145874TRE | | | |
|  | | | | |
| Дата купівлі: | 14.01.2013 |  | Документ (РНК): |  |
|  | | | | |
| **Детальний опис несправності:** | Не використовуйте будь-ласка в якості опису несправності загальну фразу типу: "Не працює" | | | |
|  |  | | | |
| Комплектність: | Монітор 1 шт., шнур живлення | | | |
|  | | | | |
| Контакти Служби підтримки | E-Mail…………[***sd@tdb.uа***](mailto:sd@tdb.uа)  Телефон…… ***0 800 501 602\****  Адреса……… ***м. Львів, вул. П'ясецького, 12***  \*дзвінки з стаціонарних телефонів в межах України є безкоштовні | | | |

Пояснення по заповненню полів:

|  |  |
| --- | --- |
| **Замовник** | Назва організації, що придбала товар в Компанії (назва організації Клієнта) |
| **Контакт** | Контактна особа з сторони Клієнта яка ініціювала Звернення (передала товар на гарантійне обслуговування) |
| **Контактний телефон** | Телефон контактної особи |
| **E-Mail** | Електрона пошта контактної особи |
| **Обладнання** | Повна назва товару (тип товару, Виробник товару, модель товару), який переданий на гарантійне обслуговування |
| **Серійний номер** | Серійний номер товару |
| **Дата купівлі** | Дата купівлі товару Клієнтом в Компанії (дата документу "Розхідна накладна" (РНК) |
| **Документ (РНК)** | Номер документу "Розхідна накладна" згідно якої був придбаний товар |
| **Детальний опис несправності** | Детальний опис несправності товару (не повинен містити загальних фраз типу: "Не працює", "Не показує", "Не друкує" і т.д.) |
| **Комплектність** | Опис комплектності переданого товару |
| **Контакти Служби підтримки** | Контактна інформація для зв’язку з Службою підтримки Компанії |

# Додаток №4

**Акт про некондиційність**

Сервісний центр ТзОВ "Техніка для Бізнесу"

Адреса: м. Львів, вул. П'ясецького, 12

E-Mail: sd@tdb.ua

тел.: 0 800 501 602



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Замовник** |  |  |
| ТзОВ "Сонечко" |  |  |
| назва організації Замовника (Клієнта) |  |  |

Акт про некондиційність

від 14 березня2013 року

|  |  |
| --- | --- |
| Назва товару: | *Монітор SAMSUNG 458TGH* |
| Серійний номер товару: | *145878TYH* |
| Дата продажу: | *14.01.2013* |
| Документ РНК №: | *14887* |
| Детальний опис виявлених дефектів: | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

УВАГА! До Акту необхідно додати не менше трьох фотографій, які відображають характер описаних дефектів товару та/або коробки (упаковки).

Відповідальна особа зі сторони Клієнта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

П.І.Б. підпис

Відповідальна особа зі сторони Компанії \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

П.І.Б. підпис

# Додаток №5

**АКТ прийому-передачі**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Замовник** |  | **Виконавець** |
| ТзОВ "Сонечко" |  | ТзОВ "Техніка для Бізнесу" |
| назва організації Замовника (Клієнта) |  |  |

Дата "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року

Акт прийому-передачі

(варіант від Замовника до Виконавця)

Ми, що нижче підписалися \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ з сторони Замовника, П.І.Б. представника Замовника

i \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ з сторони Виконавця, П.І.Б. представника Виконавця

склали даний Акт про прийом-передачу наступної кількості коробок (упаковок) від Замовника до Виконавця згідно наступного переліку:

***5*** *(п’ять)*

Коробок штук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

кількість коробок числом та прописом

Передав \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

П.І.Б. представника Замовника підпис

Прийняв \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

П.І.Б. представника Виконавця підпис