

Правила гарантийного и платного сервисного обслуживания для юридических лиц

Настоящие Правила распространяют свое действие на клиентов компании ТРИЛАЙН приобретающих как юридическое лицо и регламентируют порядок операций, сроки и иные аспекты связанные с осуществлением гарантийного сервисного обслуживания оборудования реализуемого со склада ТРИЛАЙН и обеспечиваемого гарантийным обслуживанием в сервисном центре ТРИЛАЙН.

Претензии по качеству товара принимаются не более, чем через три рабочих(банковских) дня, считая день отгрузки товара, а при доставки товара силами компании ТРИЛАЙН не более пяти рабочих(банковских) дней.

Изделия, для тестирования или гарантийного ремонта подлежат обслуживанию ТОЛЬКО в авторизованные сервисных центрах фирм-производителей (фотоаппараты, мониторы, принтеры, сканеры и проч.) далее АСЦ. А при его отсутствии в СЦ «ТРИЛАЙН» по адресу г. Екатеринбург, Белинского 85, средствами покупателя. Список рекомендованных Авторизованных сервисных центров(далее АСЦ) доступен по адресу <http://www.triline.ru/images/files/sc.xls> .

Компьютеры ТРИЛАЙН

Компьютеры ТРИЛАЙН, обслуживаемые сервисным центром ТРИЛАЙН, подлежат гарантийному ремонту в течении 2-х рабочих дней, не считая дня приёмки, в течение всего гарантийного срока. Возможно увеличение срока ремонта до 5 дней, в случае если для ремонта системного блока необходимо произвести заказ запчастей со склада Поставщика.

- Неисправный системный блок ТРИЛАЙН доставляется силами клиента в СЦ. Системный блок ТРИЛАЙН должен передаваться в СЦ с сопроводительным листом с указанной в нем неисправностью и гарантийным талоном.

- Клиент предоставляет неисправный системный блок ТРИЛАЙН для оценки происхождения неисправности в СЦ. Сотрудник СЦ оценивает в момент приемки вероятное происхождение неисправности. В случае выявления неисправностей, возникших в результате действий клиента по самостоятельному устранению неисправности, в ремонте/замене системного блока ТРИЛАЙН может быть отказано. В случае, если неисправностей, вызванных действиями клиента, не было выявлено – системный блок ТРИЛАЙН принимается к ремонту/замене.

- Через два рабочих дня с момента приема неисправного системного блока ТРИЛАЙН в ремонт/замену, клиент получает исправный системный блок ТРИЛАЙН в СЦ.

Дополнительные требования к внешнему виду оборудования:

- отсутствие загрязнений;
- отсутствие дополнительных надписей на корпусах, лейблах, этикетках;
- отсутствие стикеров и наклеек клиента, кроме гарантийных стикеров Трилайн.

Правилами платного и гарантийного обслуживания оргтехники и заправки картриджей

Гарантия на заправленные картриджи составляет два рабочих дня, с даты акта. С каждым заправленным картриджем компания ТРИЛАЙН предоставляет образец печати (после заправки), в виде тестового листа печати. При отсутствии тестового листа срок гарантии на заправку составляет три рабочих дня. Претензии по качеству заправки принимаются при наличии копии или оригинала отгрузочных документов в виде [рекламации](#) (Приложение №1).

Со списком заправляемых картриджей компанией ТРИЛАЙН можно ознакомиться на сайте компании по адресу <http://shop.triline.ru/uslugi/zapravka-kartridzhej> . В случае отсутствия картриджа в списке заправляемых, возможность заправки можно уточнить в СЦ ТРИЛАЙН у сервис-менеджеров.

Печатающие устройства принимаются в платный ремонт, комплектация устройства указывается в приемном талоне. Оплата за тестирование устройства проводится при сдаче в СЦ и составляет 300 рублей. В случае оплаты за тестирование устройства по безналичному расчету оплата производится на основании счета. Срок тестирования устройств на ремонтпригодность составляет один рабочий день, не считая дня приема заказа. Сроки ремонта не превышают 10 рабочих дней, в случае отсутствия на складе деталей для проведения ремонта, сроки ремонта оговариваются отдельно. В случае обнаружения иных скрытых дефектов, не выявленных при первоначальном тестировании, СЦ ТРИЛАЙН уведомляет заказчика о возможном увеличении срока ремонта и необходимости дополнительных работ. Гарантия на отремонтированное устройство составляет 60 календарных дней. При этом если устройство вышло из строя в гарантийный срок, гарантия осуществляется только на произведенные работы.

Сроки оплаты по платным услугам указывается в договоре на сервисное обслуживание.

Изделие принимается для гарантийного ремонта в СЦ Трилайн при соблюдении следующих условий:

1. Наличие копии накладной Трилайн, по которой был получен товар, а если это невозможно – необходимо указать ее номер и дату.
2. Заполнена [рекламация](#) (можно по своей форме, но с сохранением информации, отраженной в форме [Приложение 1](#)) с подробным описанием дефекта (**не допускаются общие фразы «не работает, глючит» и т.п.**),

Внимание! Все поля клиентской части листа рекламации обязательны для заполнения разборчивым почерком либо распечатаны, описание неисправности подробное, с указанием конфигурации оборудования (если это может иметь значение), на котором производилось тестирование и частоты проявления неисправности (постоянно, либо через какой-то промежуток времени, либо только при включении и т.д.).

При невыполнении ниже перечисленных условий СЦ Трилайн оставляет за собой право отказать в приемке неисправного изделия.

3. Наличие неповрежденной защитной наклейки “Трилайн” (для системных блоков), гарантийного талона или документа его заменяющего. (Копии принимаются только по предварительной договоренности).
4. Наличие комплекта в соответствии с [Приложением 2](#), а если это невозможно – тары и аксессуаров от аналогичного изделия (той же модели).
5. Изделие не имеет механических повреждений и сколов, отсутствуют следы несанкционированного ремонта (следы попыток несанкционированного ремонта), целы (не повреждены, не поцарапаны, не надорваны, без попыток удаления или снятия) пломбы производителя, а также нет следов многократной установки (царапин, расшатанного крепежа).

Обращение в гарантийный ремонт производится в сроки, не превышающие гарантийный срок обслуживания. Установленные сроки гарантии на продукцию, приобретенную с 01/9/2010г., (приведены на сайте компании по адресу <http://triline.ru/images/files/garant1.pdf>). По окончании гарантийного срока произвести платный ремонт.

Внимание!

При приемке оборудования проверяется комплектность изделия, его серийный номер и документы, подтверждающие факт приобретения изделия. Наличие или отсутствие механических, термических или иных повреждений (что отображается в квитанции). Принадлежность неисправного изделия к гарантийному ремонту проверяется специалистом только во время тестирования!

В Сервисный Центр Трилайн для гарантийного ремонта не принимаются изделия:

1. С механическими повреждениями, полученными в процессе эксплуатации или транспортировки, изделия с явно выгоревшими в результате теплового пробоя элементами;
2. С естественным износом деталей, перегоревшими предохранителями и вентиляторами или не имеющие серийного номера производителя («мышь», клавиатуры, источники питания, АКБ)*, по истечении 12-месячного срока с момента продажи;
3. Расходные материалы без заключения авторизованного СЦ о производственном браке;
4. Получившие повреждения по причине действия третьих сил – некачественных носителей информации, сгоревшие по причине подключения несовместимого оборудования, некачественного электропитания, ненадлежащих условий эксплуатации пользователем (например, грязь, бытовая пыль) и т.п.;
5. С претензиями на несовместимость с программным обеспечением, периферией или комплектующими, приобретенными не в компании «ТРИЛАЙН»;
6. Ставшие неработоспособными в результате модификации изделия (перепрошивка Flash, «разгон», перестановка штатных микросхем, замена или изменение штатных систем охлаждения и т.п.);
7. Изделия, недоукомплектованные в соответствии с требованиями в [приложении 2](#)

В случае не ремонта-пригодности сданного изделия в АСЦ, он выдаёт заключение о невозможности ремонта, в котором указывается предписание получить компенсацию его стоимости по линии продаж. С данным актом клиент обращается по месту приобретения товара, предъявляет возвратную накладную и документы о покупке для возмещения компенсации.

Внимание! В акте указана комплектность сданного оборудования, оставлено или нет изделие на ответственное хранение в АСЦ и срок действия акта (при отсутствии срока действия акт, сроком считается три месяца с даты выдачи данного заключения). При несоблюдении сроков действия и комплектности компания Трилайн не принимает данные акты к компенсации.

Дополнение для расходных материалов:

1. По расходным материалам и запасным частям к периферии претензии принимаются только при наличии дефектов, не связанных с их установкой или эксплуатацией, а также при разгерметизации упаковки либо при наличии физических дефектов, выявленных в момент получения товара.
2. Для картриджей HP, Epson, OKI, Xerox, Lexmark, Panasonic и других, необходимо заключение авторизованного сервисного центра, также необходим образец печати (в том случае, когда возможно его получить).

Срок нахождения гарантийных изделий на тестировании устанавливается до 5 рабочих дней или более, если время проявления дефекта превышает 1 сутки. Датой приемки изделия считается дата получения изделия от покупателя в СЦ Трилайн с обязательным выполнением вышеизложенных условий (дату приема можно посмотреть в сохранной распiske).

В случае необоснованного обращения:

- изделие полностью работоспособно, но заявитель не ознакомился с прилагаемой инструкцией или не имеет достаточной квалификации для ввода изделия в эксплуатацию
- изделие поддается косметическому ремонту или возврату в предпродажное состояние без потери качества

изделие возвращается предъявителю при оплате работ по тестированию в размере 300 рублей.

В случае подтверждения нашим СЦ необходимости гарантийного ремонта:

В течение 90 рабочих дней с момента сдачи изделия в СЦ компания ТРИЛАЙН гарантирует покупателям (в порядке следования) либо:

1. выдачу отремонтированного изделия,
2. в случае невозможности ремонта - выдачу аналогичного по характеристикам изделия из подменного фонда или выдачу аналогичного нового изделия с основного склада компании Трилайн,
3. при невозможности вышеперечисленного - зачисление в баланс уплаченной стоимости изделия, по которой производилась его продажа компанией Трилайн.

Задать вопросы по гарантийному обслуживанию можно по телефону 278-70-49 или по электронному адресу garant@triline.ru.

Благодарим Вас за оказанное доверие к нашей работе и надеемся на плодотворное сотрудничество.

Ограничения и особые условия.

1. Гарантия не распространяется на расходные материалы (печатающие головки, красящие ленты, картриджи, дискеты, батареи, аккумуляторы и т.д.), быстро изнашиваемые элементы (ремни, щетки и т.п.) и повреждения, вызванные нормальным износом.
2. ТРИЛАЙН не несет ответственности за совместимость своей продукции с изделиями и программными продуктами третьих лиц, а также за повреждения, причиненные оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряженном использовании с приобретенным у ТРИЛАЙН оборудованием. Компания оставляет за собой право при обращении по гарантии потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.
3. Производитель и ТРИЛАЙН не несут ответственности за убытки, связанные с использованием или невозможностью использования приобретенного в предпринимательских целях оборудования (включая все, без исключения, случаи недополученной прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других потерь).
4. ТРИЛАЙН не несет ответственности перед покупателем за убытки, вызванные нарушением изготовителем оборудования прав на результаты интеллектуальной и творческой деятельности третьих лиц.
5. Компания не предоставляет никаких других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но не ограничиваясь только ими) гарантии на покупательский спрос на приобретенное в коммерческих целях оборудование, соответствие специальным требованиям, не оговоренным при покупке, гарантий на последующую модернизацию и т.п. Это положение относится как физическим устройствам, так и к программному обеспечению и печатным материалам.
6. Во всех случаях при возникновении спорных ситуаций не оговоренных данными правилами клиент может обратиться к руководителю сервисного центра, а если решение не будет найдено – написать претензию.
7. При приобретении клиентом (юридическим или физическим лицом) товара, который ранее был в ремонте и/или в употреблении, клиент информируется о том, что такие товары обозначаются в прайс-листе компании как «### ремонт». На такие товары устанавливается гарантийный срок 2 месяца со дня покупки

Образец листа рекламации

<i>Квитанция о приеме товара для гарантийного обслуживания. (Все поля обязательны для заполнения клиентом)</i>	
Организация	Компьютерная техника ООО (ИП Чижиков)
ФИО сдающего	Васильков Евгений
Контактный телефон	(343)254-11-11
E-mail:	Vasilk@mail.ru
Изделие:	Жесткий диск SATA II 1.0Tb WD 7200rpm 32Mb (WD1001FALS)
Сер. Номер:	GH678R664GG
Дата покупки	24/07/2010
№ накладной покупки	035001
Описание неисправности (полное, с указанием конфигурации. Проверяется ТОЛЬКО УКАЗАННАЯ рекламация)	Стучит головками, не проходит тест производителя

Пояснения и рекомендации:

- 1) В поле "организация" указывается наименование организации из накладной (один и тот же клиент может иметь несколько Юр. Лиц, указывать необходимо ту организацию, которая приобрела данное изделие, а не общепринятое в компании Трилайн наименование клиента). Общепринятое наименование лучше указать в скобках, например: Компьютерная техника ООО (ИП Чижиков).
- 2) Поле "описание неисправности" нужно заполнять как можно подробнее, так как проверять будут только заявленную неисправность, в тоже время не стоит упускать нюансов, например: "после перезагрузки не стартует, проявляется через 3 часа работы", "не стартует с внешней видеокарты", "артефакты после 4-х часов работы в играх (Call of Duty Black Ops)"
- 3) При тестировании изделий, у которых есть средства диагностики производителя (например HDD SeaGate, WD...) необходимо пользоваться в первую очередь ими, они доступны на сайтах производителей.
- 4) При тестировании памяти рекомендуем пользоваться программой MemTest, последней на настоящий момент версией.
- 5) При тестировании видеокарт обращайте внимание на мощность БП, она должна быть не ниже указанной производителем видеокарт. Если сомневаетесь, возьмите БП "с запасом". При наличии разъёма внешнего питания обязательно его подключение.
- 6) При тестировании материнских плат обязательно проверьте на сайте производителя, поддерживает ли она Ваш процессор.

Требования к комплектности изделий, сдаваемых в гарантийный ремонт:

Группа	Бренд	Комплектность
Видеокарта		для Retail – полный комплект
Жесткий диск		Только само изделие в антистатической упаковке.
Звуковая карта		OEM - Только само изделие в антистатической упаковке. Retail – полный комплект
Колонки		полный комплект с ГТ
Корпус с неисправным БП		ATX - отдельно БП, ITX, miniITX – БП с корпусом
Материнская плата	INTEL	Только само изделие
	ASUS, GIGABYTE, FOXCONN, BIOSTAR и прочие	OEM - изделие в антистатической упаковке, планка. Retail – полный комплект
Модем		
	ACORP	для Retail – полный комплект
	USR	для внешних модемов – полный комплект
	ZYXEL	полный комплект с ГТ
Мультимедия		полный комплект
Память		Только само изделие в антистатической упаковке
Привод		для Retail – полный комплект, OEM - только само изделие в антистатической упаковке
Процессор		для Retail – полный комплект, OEM - только само изделие в антистатической упаковке
	INTEL , AMD Box	Полный комплект.
	INTEL , AMD oem	OEM - только само изделие в антистатической упаковке
Флэш-память, адаптеры Bluetooth		
	TRANSCEND	Только само изделие
	ОСТАЛЬНЫЕ	Полный комплект
Сканеры		
	Canon, Epson и другие	Полный комплект
Джойстики и манипуляторы		
	LOGITECH	Полный комплект
	THRUSTMASTER	Полный комплект

Внимание! Если клиент сдает изделие в комплекте большем, чем это необходимо (согласно вышеприведенной таблице), сервисный центр Трилайн не берет на себя ответственность за хранение излишней комплектности.