

Гарантийное обслуживание

Общие положения о гарантии

- Гарантийное обслуживание распространяется на оборудование, опции и детали, поставленные через партнерскую сеть Interwrite-Россия вне зависимости от того, кому было передано оборудование (то есть пользователя), если иное не оговорено дополнительно. Полный перечень оборудования (наименование и модель) можно посмотреть в КАТАЛОГЕ. Идентификация оборудования осуществляется по серийному номеру изделия. Гарантийное обслуживание распространяется на дефекты компонентов и/или оборудования в целом, заявленные владельцем в течение срока гарантии. Гарантийное обслуживание выполняется Сервисным центром или его уполномоченным представителем — авторизованным сервисным центром (АСЦ). Внешние по отношению к оборудованию устройства — например, системный блок компьютера, планшет и пр. — рассматриваются как самостоятельные устройства и не подлежат гарантийному обслуживанию.

Исчисление срока гарантии

- Гарантийный срок исчисляется от даты отгрузки оборудования, которая фиксируется Interwrite-Россия и подтверждается соответствующей записью в Гарантийном талоне (базовый срок). Допускается увеличение срока гарантии до трех календарных месяцев после подтверждения от организации, продавшей оборудование, о задержке доставки данного оборудования владельцу (дополнительный срок). За пределами общего срока гарантии (базовый плюс дополнительный) ответственность по гарантийному обслуживанию неисправного оборудования несет организация, непосредственно продавшая данное оборудование.
- Все узлы и компоненты, являющиеся частью неисправного (заявленного на гарантийный ремонт) оборудования, замененные в течение гарантийного срока, наследуют гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания оборудования в целом, т.е. ни на данные компоненты, ни на оборудование в целом Сервисный центр не предусматривает продление гарантийного срока.

Документы, подтверждающие гарантию

- Для получения гарантийного обслуживания в течение базового срока гарантии необходимо предъявить любой из следующих документов:
 - заполненный Гарантийный талон с указанием наименования, модели и заводского номера оборудования, даты отгрузки и срока гарантии. Гарантийный талон заполняется и подписывается лицом, уполномоченным Interwrite-Россия;
 - Договор или другой документ, подтверждающий дату получения и заводской номер оборудования (накладная, товарный чек и т.п.) и подписанный уполномоченным продавцом — Партнером Interwrite-Россия.
- На период дополнительного срока гарантии требуется предъявить документ, подтверждающий дату получения и серийный номер оборудования (накладная, товарный чек и т.п.). Данный документ предоставляется уполномоченным продавцом оборудования и позволяет увеличить срок гарантии на срок хранения оборудования у продавца, но не более чем на 3 месяца.

- По всем спорным вопросам, касающимся получения гарантийного обслуживания, как владелец, так и уполномоченный продавец могут в Сервисный центр за разъяснениями (support@interwrite.ru).
- Внимание! К рассмотрению принимается Гарантийный талон установленного образца, выдаваемый Interwrite-Россия на каждую единицу оборудования (изделия, продукции). Ответственность за разъяснение условий гарантийного обслуживания и передачу Гарантийного талона конечному пользователю (владельцу) возлагается на уполномоченного продавца.

Определение гарантийного случая

- Легитимность гарантийной претензии определяется по серийному номеру оборудования. Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов гарантийного оборудования за исключением:
 - механических повреждений (включая случайные), полученных в результате действия огня, удара или аварии;
 - дефектов, полученных в результате использования неоригинальных запасных частей, а также обслуживания, ремонта или модификации оборудования частными лицами или организациями, не имеющими специального разрешения Сервисного центра;
 - дефектов, возникших как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, транспортировки или хранения;
 - неисправности, возникшей в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования;
 - дефектов, возникших как следствие использования программного обеспечения, принадлежностей, расходных материалов или прочих деталей, не одобренных Interwrite-Россия. В гарантийном ремонте (замене) может быть отказано при отсутствии маркировки оборудования или невозможности ее прочесть (повреждение, закрашивание); при отсутствии Гарантийного талона на оборудование или его неправильном (неправомерном) заполнении; при отсутствии подтверждения легального (через уполномоченных продавцов) приобретения оборудования. При наличии в оборудовании дополнительных узлов, не предусмотренных конфигурацией (например, сетевых или других адаптеров), гарантийные претензии принимаются только в случае дефекта, не являющегося прямым следствием использования такого узла.

Методы, сроки и условия восстановления гарантийного оборудования

- Гарантийный ремонт оборудования выполняется на территории Сервисного центра по предъявлению оборудования в течение гарантийного срока. Сервисный центр производит бесплатную диагностику и замену дефектных запасных частей.
- Гарантийный ремонт оборудования производится в течение тридцати дней с момента получения оборудования Сервисным центром.
- В течение гарантийного срока дефект оборудования устраняется путем замены неисправных компонентов на аналогичные, в исправном состоянии. Все неисправные компоненты—дефектные запасные части, замененные в оборудовании на основании гарантийной претензии, — становятся собственностью Сервисного центра. Если дефектная запасная часть по каким-либо причинам не может быть передана в собственность Сервисного центра, то она подлежит оплате по цене запасной части, предоставляемой для замены.

- Предоставляемые для гарантийного ремонта запасные части являются либо вновь произведенными, либо восстановленными на заводах фирм-производителей и соответствующими по параметрам новым.
- Если на складе Сервисного центра отсутствуют запасные части, требующиеся для проведения ремонта, срок гарантийного ремонта увеличивается на срок поставки необходимых запасных частей. В этом случае срок гарантии продлевается на время гарантийного ремонта оборудования, о чем делается соответствующая запись в Гарантийном талоне.

Телефонная поддержка. 8-800-3333-202 (горячая линия)

- Частью гарантийного обслуживания является бесплатная телефонная поддержка. Данный сервис включает консультации по установке и использованию оборудования, а также поиску вероятной причины его отказа. Обратите внимание, что при отказах специалист Сервисного центра может указать только на вероятные (наиболее типовые) причины. Телефонная поддержка не включает в себя превентивные меры, такие как информирование о наличии новых версий или доработок, распространение новых версий или доработок, напоминание о необходимости проведения регламентных работ.

Область действия и ответственность

- В общем случае гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и детали, имеющие ограниченный срок службы, такие как картриджи, печатающие головки плоттеров, режущий инструмент, фильтрующие элементы, сменные насадки электронного "носа" и тому подобные компоненты оборудования. Сервисный центр не несет ответственности за повреждение или потерю информации (программного обеспечения), возникшие по причине неисправности оборудования. В связи с этим Сервисный центр рекомендует пользователям производить архивацию данных, если таковая требуется по условиям эксплуатации. Сервисный центр не дает никаких гарантий или заверений, кроме указанных в настоящем материале. В частности, Сервисный центр не несет ответственности ни за какой ущерб или упущенную выгоду в результате дефекта оборудования.

Расширение гарантии

- Для ряда моделей оборудования возможно расширение гарантии. Пакет расширенной гарантии можно приобрести в любом авторизованном сервисном центре.

Региональные сервисные центры

- Для получения квалифицированной технической консультации и гарантийного обслуживания следует обращаться в уполномоченную Сервисным центром организацию — авторизованный сервисный центр (АСЦ). Сервисный центр обеспечивает запасными частями и технической поддержкой исключительно такие организации.