

Предоставление гарантийных обязательств на оборудование при наступлении аварийного случая

Согласно положениям Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее Закон), покупатель в течение 14 дней, не считая дня покупки, имеет право обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Однако существуют условия, соблюдение которых обязательно при обмене товара надлежащего качества, а именно:

- Товар не был в употреблении;
- Сохранены его товарный вид и потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- Имеется товарный чек или кассовый чек (иной документ, подтверждающий оплату товара).

Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г. утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

К ним относятся:

- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы;
- бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника;
- фото- и киноаппаратура;
- телефонные аппараты и факсимильная аппаратура;
- электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства.

Несмотря на это, «Енева» идет навстречу своим клиентам и берет на себя следующие сверхгарантийные обязательства:

- обменивает установленное оборудование на новое в течение 14 дней после установки – по любой причине, как исправное, так и неисправное;
- по истечении 14 дней после установки оборудования обменивается только в случае поломки, обмен происходит исключительно на б/у-оборудование (из подменного фонда);
- обмен установленного оборудования в случае поломки производится в течение 1 года с момента установки;
- гарантия на любое б/у-оборудование из подменного фонда составляет 14 дней, в течение этого срока возможна замена на другое, аналогичное б/у-оборудование с сохранением гарантийного срока;
- по прошествии 14 дней после установки б/у-оборудования взамен поломанного по сверхгарантийным обязательствам обмена и возврату не подлежит.

Перечень оборудования, на которое распространяются сверхгарантийные обязательства «Енева»:

- WiFi-роутер ASUS RT-N11P;
- WiFi-роутер TP-link Archer C2;
- WiFi-роутер TP-link Archer C5;
- ТВ-приставка TVIP S-Box V.410;
- коммутатор TP Link TL-SG1005D.

Гарантийные обязательства распространяются на оборудование только при наличии гарантийного талона, серийного номера**Гарантийный срок прекращается и гарантия не действует в следующих случаях:**

- Серийный номер товара был изменен, стерт, затерт или удален;
- При обнаружении следов ремонта сторонами, не имеющими авторизации производителя и (или) в случае обнаружения следов вскрытия товара (нарушение целостности гарантийных отметок, следы припоя и т.д.);
- Неисправность товара вызвана внешними факторами (дождь, снег, град, молния), вызвана обстоятельствами непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясение и т.д.) или в результате случайных физических факторов (скачки напряжения в электрических сетях и т.д.);
- Неисправность товара вызвана попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
- Неисправность (включая повреждения поверхностей товара) возникла после передачи товара потребителю и вызвана неправильным и (или) небрежным обращением, неправильной транспортировкой, обслуживанием, использованием и (или) хранением товара покупателем;
- Товар имеет дефекты, возникшие в результате ненадлежащих условий эксплуатации (короткие замыкания, перегрузки, механические, электрические и (или) тепловые повреждения, замятые контакты, трещины, сколы, следы ударов и (или) механического воздействия и т.д.);
- Дефект стал результатом неправильной установки, подключения и (или) настройки товара, включая повреждения, вызванные подключением товара к источникам питания, не соответствующим стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов;
- Неисправность товара вызвана использованием встроенного программного обеспечения, которое не было одобрено производителем и не было опубликовано на официальном сайте производителя. Также на неисправности, вызванные нарушением техники обновления программного обеспечения товара или сбоя в процессе обновления, в частности, выключения питания или нажатия кнопки сброса во время процедуры обновления программного кода.

Условия выезда сотрудника «Енева» для замены оборудования по сверхгарантийным обязательствам:

Выезд сотрудника, замена и настройка оборудования по вышеперечисленным гарантийным обязательствам производятся бесплатно.

Если выезд осуществлен по гарантийному случаю (со слов абонента), а фактически страховой случай не подтверждается, то выезд специалиста оплачивается по тарифу.