

TELEOFIS®

ПОЛОЖЕНИЕ

о приёме в гарантийный ремонт
оборудования АО "Телеофис"

от 10 апреля 2024 года

Положение о гарантийном обслуживании оборудования АО «Телеофис»

1. Общие положения

АО «Телеофис» (далее — Производитель) гарантирует пользователю (далее – Потребитель) отсутствие производственных дефектов и неисправностей устройства и несет ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гарантийное обслуживание — это безвозмездное **устранение** производителем неисправностей оборудования путем диагностики, настройки и ремонта его составных частей или устройства в целом либо **замена** на аналогичные работающие устройства при соблюдении пользователем условий гарантии и возникновении дефекта по вине производителя.

Устройство – это продукт, произведенный в компании АО «Телеофис». К ним относятся модемы, роутеры, конвертеры, шлюзы, блоки питания, антенны и адаптеры, разветвители и преобразователи интерфейсов торговой марки TELEOFIS.

1.1. Гарантийный срок исчисляется со дня приобретения Устройства у Производителя и составляет от 12 до 48 месяцев. При покупке менее 5 (пяти) устройств дата продажи указывается в паспорте каждого продукта в разделе «Гарантийный талон». При покупке более 5 (пяти) устройств Производитель составляет единый гарантийный талон для всей произведенной партии.

Если дата продажи не проставлена в гарантийном талоне, то гарантийный срок исчисляется с момента изготовления Устройства, который определяется по серийному номеру или IMEI.

1.2. Гарантийному обслуживанию подлежат Устройства, которые были приобретены в компании АО «Телеофис» и на момент обращения к Производителю имеют действительный срок гарантии.

Гарантийному обслуживанию подлежат следующие Устройства:

Линейка устройств	Гарантийный срок
Модемы TELEOFIS серии RX	Приобретенные до 09.01.2018 г. – 24 месяца Приобретенные с 10.01.2018 г. – 48 месяцев
Модемы УСПД TELEOFIS серии RTU	
Терминалы TELEOFIS серии WRX	
Роутеры TELEOFIS серии LT	
Роутеры TELEOFIS серии RTUx68	
Конвертеры интерфейсов TELEOFIS серии ER	
Конвертеры интерфейсов TELEOFIS серии WR	
Блоки питания TELEOFIS серий PS, DPS	

Роутеры TELEOFIS серии GTX	Приобретенные до 09.01.2018 г. – 24 месяца Приобретенные с 10.01.2018 г. – 48 месяцев Приобретенные с 01.06.2020 г. – 12 месяцев
Шлюзы TELEOFIS серии OfficeGate	12 месяцев
Антенны TELEOFIS серии RC	
Антенны TELEOFIS серии iPin	
Адаптеры TELEOFIS PS1275 / PS1275 V.2	
Разветвители TELEOFIS SW232	

2. Порядок возврата устройства по гарантии в течение гарантийного срока

2.1. Передача Устройства Производителю с целью гарантийного обслуживания может осуществляться Потребителем либо его представителем непосредственно в офисе или через третьих лиц. Прием Устройства осуществляется отделом технической поддержки компании АО «Телеофис».

Передача оборудования без присутствия Потребителя или его представителя осуществляется транспортной компанией «Деловые линии».

В случае, если отправка вышеперечисленными способами недоступна в регионе Потребителя, то, по согласованию с отделом технической поддержки, возможна доставка другими способами.

Контакты АО «Телеофис»:

Адрес: 117105, г. Москва, Варшавское ш., 28А (технопарк «Нагатино»),

Тел.: 8-800-200-58-95, +7 (495) 950-58-95

e-mail: post@teleofis.ru

Режим работы: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00 (по московскому времени), суббота и воскресенье – выходные дни.

2.2. Предоставляемые для гарантийного ремонта Устройства должны быть упакованы таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки. По возможности рекомендуется использовать заводскую упаковку.

Неисправное Устройство направляется Производителю в полной комплектации. При неполной комплектации возможность приема на обслуживание согласовывается с отделом технической поддержки АО «Телеофис».

2.3. Перечень документов, необходимых для приема Устройств в Пункте приема:

- документ с описанием возникших проблем с оборудованием, данными контактного лица и обратным адресом (см. Приложение №1)
- документ, сопровождающий груз (накладная от имени Потребителя / накладная транспортной компании / иной документ);
- реквизиты организации Потребителя;
- гарантийный талон.

В случае утери гарантийного талона гарантийный срок исчисляется с момента изготовления Устройства (см. п. 1.1).

3. Обязательства и ответственность Производителя по гарантийному обслуживанию

3.1. Устройства, удовлетворяющие условиям гарантии, подлежат возврату или замене в срок не более 45 дней со дня приема на гарантийное обслуживание.

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

3.2. Производитель не несет ответственности в случае нарушения работы Устройства в результате некорректного обращения с программным обеспечением. Устранение недостатков в этом случае производится за отдельную плату. Претензии Потребителя, связанные с некорректной работой Устройства при использовании нелегального программного обеспечения, не принимаются.

3.3. Ни при каких обстоятельствах Производитель не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие использования или невозможности использования купленной продукции, некорректных действий по установке, сопровождению, эксплуатации либо связанных с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью Устройства. Производитель не несет ответственности за сохранность информации Потребителя, а также за любой материальный ущерб, который понес Потребитель вследствие утраты информации.

3.4. Производитель не несет ответственности по гарантии в случае, если произведенные им тестирование и/или анализ показали, что заявленный дефект в Устройстве отсутствует либо он возник вследствие нарушения правил установки или условий эксплуатации, а также любых действий, связанных с попытками добиться от устройства выполнения функций, не заявленных Производителем.

4. Обстоятельства для отказа в гарантийном ремонте

4.1. Производитель вправе снять Устройство с гарантии и отказать в бесплатном гарантийном ремонте/замене в следующих случаях:

- если Устройство повреждено в результате несоблюдения правил транспортировки и условий хранения, технических требований по размещению и эксплуатации, использования Устройства не по назначению. В частности, если Устройство содержит элементы со следами перегрева, сгоревшие контакты или дорожки платы;

- при наличии механических воздействий (наличия явных механических повреждений внутри устройства и контактов разъемов);
- при наличии следов постороннего вмешательства или попытки несанкционированного ремонта, произведенного не уполномоченными на то компаниями либо частными лицами;
- если Устройство было повреждено в результате действия обстоятельств непреодолимой силы (таких как пожар, наводнение, землетрясение и др. или влияния случайных внешних факторов, таких как скачки напряжения в электрической сети и пр.).

Введение Производителем новых гарантийных сроков не имеет обратной силы: действительным сроком гарантии на Устройство является срок, установленный на момент покупки и указанный в гарантийном талоне.

Компания АО «Телеофис» оставляет за собой право отказа в гарантийном обслуживании при обнаружении признаков нарушения условий гарантии в процессе тестирования или ремонта.

4.2. Гарантийные обязательства Производителя не распространяются:

- на ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным Устройством;
- на совместимость данного Устройство с изделиями и программными продуктами третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов, если иное не оговорено в прилагаемой документации;
- на упаковку Устройство;
- на аксессуары, не указанные в п.1.2.

Возникающие при приеме Устройство спорные вопросы, а также нештатные ситуации решаются отделом технической поддержки компании АО «Телеофис».

Контактная информация для связи с сервисным центром и отделом технической поддержки размещена на сайте <https://teleofis.ru/> в разделе **Поддержка**.