**ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**От 20.11.2022 года (далее - «ПРАВИЛА)**

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Изготовитель (Производитель)** –Индивидуальный предприниматель Романова Анна Дмитриевна, (ОГРНИП: 322695200041362), осуществляющее производство продукции для её дальнейшей реализации Конечным пользователям. Условия настоящих Правил действуют также в случае, если Изготовитель является продавцом (Торгующей организацией) для Конечных пользователей.

**Устройство (Товар)** – товарная единица, произведенная Изготовителем и правомерно введенная в гражданский оборот на территории Российской Федерации.

**Конечный пользователь** – физическое или юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, правомерно владеющие и использующие Устройства Изготовителя.

**Ремонт** - устранение недостатков Устройств с заменой неисправных деталей, при необходимости и другие действия, необходимые для восстановления их надлежащей работоспособности.

**Гарантия** – обязательства Изготовителя по обеспечению бесплатного устранения недостатков Устройства либо замене на аналогичное Устройство в случае невозможности устранения таких недостатков.

**Гарантийное обслуживание** – бесплатный для Конечного пользователя ремонт Устройства, принятого от Конечного пользователя, в соответствии с гарантийными обязательствами.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения в Устройстве недостатка, Изготовитель обязуется удовлетворить законные требования Конечного пользователя относительно недостатков Устройства.

**Авторизованный сервисный центр (АСЦ)** - юридическое лицо, уполномоченное изготовителем на проведение работ по Гарантийному и послегарантийному обслуживанию, и ремонту Устройств.

**Дефект** - локальное нарушение регламентированных физико-механических, конструктивных и эстетических свойств объекта.

**Недостаток** - несоответствие Устройства обязательным требованиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации, или целям, для которых Устройство обычно используется (вследствие производственного брака, выхода из строя запасных частей).

**Существенный недостаток** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

**Срок службы** - период, в течение которого Изготовитель обязуется обеспечивать Конечному пользователю возможность использования Устройства по назначению.

**Торгующая организация (Продавец)** – организация, реализующая Устройства по поручению или с разрешения Изготовителя, оказывающая содействие в реализации Устройств или приобретающая Устройства для последующей самостоятельной реализации.

**Дата продажи Устройства первичному Конечному пользователю** – дата продажи Устройства первичному Конечному пользователю, определяемая по товарной накладной (по форме ТОРГ-12)/универсальному передаточному акту (УПД), выданному Торгующей организацией.

**Акт о неремонтопригодности** – техническое заключение, выдаваемое АСЦ Конечному пользователю в случае обнаружения существенных недостатков Устройства. Используется Конечным пользователем для предоставления Изготовителю либо Продавцу в качестве основания требования возврата уплаченных средств за неремонтопригодное Устройство или обмен Устройства.

**Серийный номер** - уникальный идентификатор, присваиваемый каждому выпущенному Устройству, несущий в себе основную информацию об устройстве и позволяющий отличать его от других аналогичных Устройств.

**Сайт Изготовителя** – интернет-сайт, принадлежащий Изготовителю, расположенный по адресу в сети Интернет: <https://axe-tech.ru/>

**ОБЩИЕ** **ПОЛОЖЕНИЯ**

• Гарантия на приобретаемое Конечным пользователем Устройство подразумевает под собой его Гарантийное обслуживание, либо замену на аналогичное Устройство в случае невозможности Ремонта в течение Гарантийного срока.

• Гарантийный срок для каждого типа Устройств указан в сопроводительной документации к Устройству, и/или в Договоре купли-продажи. Гарантийный срок исчисляется с Даты продажи Устройства первичному Конечному пользователю. В случае невозможности определения Даты продажи Устройства первичному Конечному пользователю Гарантийный срок исчисляется с Даты производства Устройства.

• Срок службы Устройства составляет 12 (Двенадцать месяцев), если в сопроводительной документации не установлено иное, при условии соблюдения правил эксплуатации. Дата производства определяется Изготовителем по серийному номеру Устройства.

• Гарантийное обслуживание Устройств производится в АСЦ, либо на усмотрение Изготовителя с привлечением уполномоченных им третьих лиц.

• Изготовитель не предоставляет гарантии на совместимость приобретаемого Устройства и устройств, имеющихся у Конечного пользователя, либо приобретенных им у третьих лиц.

• Права и обязанности Конечного пользователя, связанные с приобретением им продукции Изготовителя и ее использованием, определяются Гражданским Кодексом Российской Федерации, сопроводительной документацией к Устройству, а также условиями Гарантийного обслуживания, указанными в настоящих Правилах.

• В случае предъявления Конечным пользователем претензий Изготовителю относительно качества Устройств и присвоения Изготовителем Устройству статуса «Экспертиза» или «Ремонт», Гарантийный срок на Устройства, установленный Изготовителем для данного Устройства в соответствии с настоящим документом, продлевается на период времени, исчисляемый с момента передачи Устройства Конечным пользователем Изготовителю или АСЦ до момента возврата Устройства Изготовителем Конечному пользователю.

• Изготовитель в сложных обстоятельствах или спорных случаях, в том числе, но не ограничиваясь, при исследовании документов, представленных Конечным пользователем, оставляет за собой право определять, подлежит ли Устройство Гарантийному обслуживанию или является ли случай гарантийным, действуя в рамках законодательства РФ.

**УСЛОВИЯ ПРИНЯТИЯ УСТРОЙСТВА (ТОВАРА) НА ГАРАНТИЙНОЕ** **ОБСЛУЖИВАНИЕ**

• Устройство принимается на Гарантийное обслуживание в той же комплектности, в которой оно было приобретено Конечным пользователем, за исключением упаковки.

• Вместе с Устройством передается платежный документ, позволяющий установить дату приобретения Устройства. В случае отсутствия у Конечного пользователя каких-либо документов, подтверждающих право на Гарантийное обслуживание, АСЦ определяет период Гарантийного срока (дату начала Гарантийного срока) по Дате производства Устройства.

• На Гарантийное обслуживание Устройство принимается АСЦ на основании заполненной Заявки, в котором указывается наименование Устройства, идентификационный/серийный номер и его неисправность, записанная со слов Конечного пользователя. На Устройство, принятое в гарантийный Ремонт, АСЦ выдает Конечному пользователю бланк заказ-наряда.

• Изготовитель не несет ответственность за сохранность конфиденциальной информации Конечного пользователя при передаче Устройства для Гарантийного обслуживания и ремонта.

• Изготовитель не несет ответственность за возможный вред, прямо или косвенно связанный с использованием Устройств Изготовителя, нанесенный людям, домашним животным, имуществу в случае, если это произошло в результате:

a. Несоблюдения правил и условий эксплуатации Устройств;

b. Хранения и транспортировки Устройства;

c. Умышленных или неосторожных действий (бездействия) Конечного пользователя или третьих лиц;

d. Действия обстоятельств непреодолимой силы.

• Перед передачей Устройства на Гарантийное обслуживание, при наличии такой возможности, Изготовитель рекомендует Конечному пользователю самостоятельно создать резервную копию данных, содержащихся в Устройстве, удалить всю персональную информацию (пароли, фотографии и т.п.), извлечь все съемные носители, не являющиеся обязательной составной частью первоначальной комплектности. При обслуживании и ремонте Устройства вся пользовательская информация может быть удалена.

**ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА**

• В срок не более 14 (четырнадцати) дней с даты получения Неисправного Устройства или получения доступа к нему АСЦ обязуется провести диагностику Неисправного Устройства для целей выявления его Недостатков и определения причин их возникновения.

• При подтверждении заявленной Конечным пользователем неисправности или Дефекта АСЦ осуществлении Гарантийное обслуживание и Ремонт. При проведении таких работ АСЦ бесплатно производит Ремонт Устройства, либо отдельных дефектных частей/комплектующих/блоков. АСЦ могут заменять дефектные Устройства или их детали на новые и/или восстановленные, а также производить замену Устройства целиком.

• Гарантийный Ремонт Устройства производится в срок не более 30 (тридцати) рабочих дней с даты его передачи в АСЦ или получения к нему доступа АСЦ. В случае отсутствия у АСЦ и/или Изготовителя необходимых для замены деталей/узлов/комплектующих, данный срок может быть увеличен АСЦ в одностороннем порядке на период, необходимый для приобретения необходимых деталей у сторонних поставщиков.

• Устройство, которое было сдано Конечным пользователем в АСЦ, находится на бесплатном хранении до момента выявления и устранения неисправностей.

• Выдача Устройств из гарантийного Ремонта производится в той же комплектности, в которой оно было принято в ремонт.

• Основанием для получения Устройств из ремонта является бланк заказ-наряда, выданный Конечному пользователю при сдаче Устройства в АСЦ.

• В случае обнаружения в Устройстве Дефектов (в том числе скрытых), имевших место по вине Конечного пользователя, это Устройство подлежит возврату без проведения гарантийного обслуживания. В таком случае Конечному пользователю предоставляется соответствующий документ - «Акт отказа в гарантийном ремонте» с обязательным описанием причины отказа.

• В случае выявления Существенных недостатков Устройства, оно признается неподлежащим ремонту, в таком случае АСЦ выдает “Акт о неремонтопригодности”.

**В ОТНОШЕНИИ НЕИСПРАВНЫХ УСТРОЙСТВ, НА КОТОРЫЕ ВЫДАНЫ АКТЫ О НЕРЕМОНТОПРИГОДНОСТИ, ИЗГОТОВИТЕЛЬ ОБЯЗУЕТСЯ СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ:**

 • По выбору Производителя осуществляется: А) Возврат денежных средств Конечному пользователю. Возврат денежных средств осуществляется способом, которым Устройство было приобретено Конечным пользователем, если иное не будет отдельно согласовано между Конечным пользователем и Изготовителем, в течение 30 (тридцати) календарных дней. Сумма, подлежащая возврату Конечному пользователю, рассчитывается Производителем соразмерно сроку эксплуатации Устройства и состоянию (амортизации) Устройства. или Б) Замена на другое Устройство надлежащего качества.

• Возврат денежных средств Конечным пользователем осуществляется только при предоставлении последним товарной накладной или оплаченного договора поставки или иного документа, подтверждающего покупку у Изготовителя или Торгующей организации, на основании письменного заявления Конечного пользователя.

• К направляемому Изготовителю или Торгующей организации, если это предусмотрено договором купли-продажи, требованию Конечный пользователь обязан приложить копию Акта о неремонтопригодности, выданного АСЦ.

• Изготовитель вправе отказать в возврате денежных средств или замене Устройства ввиду непредоставления товарной накладной и/или Акта о неремонтопригодности.

**В** **ОТНОШЕНИИ НЕИСПРАВНЫХ УСТРОЙСТВ, НА КОТОРЫЕ ВЫДАНЫ АКТЫ О НЕРЕМОНТОПРИГОДНОСТИ, КОНЕЧНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ОБЯЗУЕТСЯ**

 **СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ:**

 • Срок предъявления требования по обмену Устройства или возврату денежных средств по Акту о неремонтопригодности не позднее 90 (девяносто) дней с момента выдачи Акта о неремонтопригодности.

• В течение срока действия Акта о неремонтопригодности с учетом требований и предъявления Конечным пользователем документов, изложенных в настоящем разделе, Конечный пользователь обязуется оформить претензию в адрес Изготовителя, подготовить и согласовать возвратные документы. По истечению срока действия Акта о неремонтопригодности претензия на компенсацию по Акту о неремонтопригодности не принимается.

• До момента удовлетворения Изготовителем или Торгующей организацией требования Конечного пользователя о возврате денежных средств или обмене Устройства согласованные документы и Устройство Конечный пользователь обязуется вернуть на склад Изготовителя или Торгующей организации, если иное не предусмотрено соглашением с Конечным пользователем.

• К каждой единице Устройства должны быть приложены следующие документы: гарантийный талон, товарная накладная, Акт о неремонтопригодности, заявление от Конечного пользователя на возврат денежных средств и/или заявление об отказе от ремонта, копия паспорта Конечного пользователя, если он является физическим лицом.

**НАСТОЯЩАЯ ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА:**

• периодическое обслуживание, ремонт, замену частей или Устройства целиком в связи с их естественным износом, возникшим в процессе эксплуатации;

• расходные материалы и аксессуары, включая (но не ограничиваясь): чехлы, ремни, шнуры для переноски, держатели, подставки, крепления, соединительные кабели, стилусы, наэкранные джойстики и кнопки, защитные пленки, антенны, наушники, микрофоны, не перезаряжаемые элементы питания, носители информации (карты памяти, диски с программным обеспечением и т.п.);

• поврежденные пиксели, количество которых не превышает допустимые нормативы, определяемые стандартом ISO 13406-2;

• программное обеспечение сторонних разработчиков, на которые распространяются прилагаемые или подразумеваемые лицензионные соглашения для Конечного пользователя или отдельные гарантии и исключения;

• индивидуальную несовместимость с оборудованием стороннего производства, если совместимость с указанным оборудованием явно не указана в инструкции по эксплуатации;

**ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Гарантийному обслуживанию не подлежат:

• Устройства с повреждениями, вызванными ненадлежащими условиями транспортировки и хранения, неправильным подключением, эксплуатацией в нештатном режиме либо в условиях, не предусмотренных производителем, имеющий повреждения вследствие действия сторонних обстоятельств, в том числе вследствие действия непреодолимых сил (скачков напряжения электропитания, стихийных бедствий (пожара, наводнения, землетрясения и т.д.), а также имеющие механические и тепловые повреждения, в том числе, но не ограничиваясь, повреждения, вызванные воздействием влаги, высоких или низких температур, коррозией, окислением;

• Устройства, на которых повреждены, переклеены или удалены заводские идентификационные серийные номера;

• Устройства со следами воздействия и (или) попадания внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых;

• Устройства со следами несанкционированного вмешательства и (или) ремонта (следы вскрытия, кустарная пайка, следы замены элементов и т.п.);

• Устройства, имеющие средства самодиагностики, свидетельствующие о ненадлежащих условиях эксплуатации (стикер-контроль воздействия влаги, датчик удара жестких дисках и т.п.);

• Устройства, получившие Дефекты, возникшие в результате использования некачественных, неоригинальных или выработавших свой ресурс принадлежностей/аксессуаров/деталей/комплектующих, имеющихся у Конечного пользователя, либо приобретенных им у третьих лиц;

• Интерфейсные и соединительные кабели, расходные материалы, батарейки, наэкранные джойстики и кнопки и т.п.;

• Устройства, неработоспособность которых вызвана некорректным обновлением ПО (для компьютерных систем), в том числе, но не ограничиваясь, установкой неофициального системного программного обеспечения (прошивка устройства), как самим Конечным пользователем, так и третьими лицами, неуполномоченными Изготовителем на проведение таких работ. Изготовитель имеет право не предоставлять Гарантийное обслуживание Устройств в странах, в которых отсутствуют авторизованные дилеры, осуществляющие первоначальную продажу Устройств.

• Изготовитель имеет право прописать в Договоре и/или документации к Устройству иные критерии определения подпадания под гарантию случая (учитывая специфику конкретного вида Устройства). В данном случае приоритетной считать информацию в Договоре, сопроводительной документации.

**УСЛУГА ТРАНСПОРТИРОВКИ И ВЫЕЗДА СПЕЦИАЛИСТА**

В рамках данной гарантии осуществляется выезд специалиста АСЦ для диагностики и возможного мелкого ремонта Устройства. В случае если случай признается гарантийным, данный выезд для Конечного потребителя является бесплатным. Если случай признан не гарантийным, то Конечный потребитель обязан оплатить выезд специалиста и произведенную им диагностику.

В случае необходимости транспортировки Устройства в АСЦ, транспортировка от места первичной поставки Устройства производится за счет Изготовителя.

Конечный пользователь обязан передать Устройство на проверку в упаковке Изготовителя или в иной упаковке, позволяющей провести его безопасную транспортировку. В случае нарушения указанной обязанности Устройство Конечного пользователя может быть не принято в доставку курьером, заявка будет считается полностью исполненной надлежащим образом.

Если Устройство находится в ином месте, Конечный потребитель обязан своими силами и за свой счет организовать доставку Устройства до места первичной поставки или места нахождения АСЦ.

В случае признания случая не гарантийным, Конечный потребитель обязан по требованию Изготовителя не позднее 10 (десяти) дней компенсировать стоимость транспортировки Устройства, а также своими силами и за свой счет организовать вывоз Устройства, либо заключить с АСЦ Договор на ремонт Устройства вне рамок гарантийного обслуживания.

В случае признания случая гарантийным, Ремонт/замена и последующий возврат Конечному пользователю исправного Устройства осуществляется за счет Изготовителя.

**ДОКУМЕНТАЛЬНО ОФОРМЛЕНИЕ В РАМКАХ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

При необходимости вызова специалиста АСЦ Конечный потребитель обязан оформить Заказ-наряд на выезд специалиста. Отсутствие надлежаще оформленного Заказ-наряда дает основание Изготовителю отказать в гарантийном обслуживании.

По итогам проведенной диагностики специалист АСЦ составляет Акт диагностики, в котором в том числе фиксирует состояние Устройства, проведенные работы, вывод о причине дефекта, неисправности, а также заключение о том, является ли данный случай гарантийным или нет. Конечный потребитель обязан подписать в момент окончания диагностики данный Акт. В случае отказа Конечного потребителя от подписания данного Акта, специалист АСЦ имеет право подписать этот Акт в одностороннем порядке, а также на свое усмотрение произвести фото- и/или видео-съемку Устройства. Данный Акт считается надлежаще оформленным.

При необходимости транспортировки Устройства в АСЦ, составляется Акт приема-передачи Устройства.

По окончании ремонтных работ и возврате Устройства составляется Акт выполненных работ по гарантии и возврата Устройства.

**ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ:**

• В случае противоречия между условиями настоящих Правил и условиями договора поставки, заключенного с Конечным пользователем, на приобретение Устройств или иным соглашениями, в том числе в отношении сроков, указанных в настоящем документе, условия договора поставки или иного соглашения, заключенного с таким Конечным пользователем (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) будут иметь преимущественную силу.