

Положение о гарантийном ремонте оборудования ООО «ДЮСО-Системс»

1. Общие положения

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

Гарантийный ремонт — 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 ООО «ДЮСО-Системс». К ним относятся контроллеры для работы в системах автоматического контроля, регулирования и управления технологическими процессами, модели: “DUSO-Cont A1 DRD/RRD/DDD”; “DUSO-Cont A3 DRD/RRD/DDD”, “DUSO-Cont A5 RRR/RRD” “DUSO-Cont D1”, “DUSO-Cont D2”, “DUSO-Cont E1 RD/RR/AR”; “DUSO-Cont E2 RRD/ARD”, “DUSO-Cont E3.0/1/4/8”, “DUSO-Cont E4.1/2”, “DUSO-Cont E5 RR/RD/AR”, “DUSO-Cont E6M”, “DUSO-Cont R1”, “DUSO-Cont R2”, “DUSO-Cont R4”, модули “DUSO MC-1”, “DUSO OM-1”, “DUSO UC-4”, “DUSO MA-1”.

1.1. Гарантийный срок исчисляется со дня приобретения Устройства у Производителя и составляет от 12 до 48 месяцев. Дата продажи указывается в паспорте каждого устройства в разделе «Гарантийные обязательства». Если в паспорте не указана дата продажи, то гарантийный срок исчисляется с момента изготовления Устройства, который указывается в паспорте каждого устройства в разделе «Свидетельство о приемке».

1.2. Гарантийному ремонту подлежат Устройства, которые были приобретены в компании ООО «ДЮСО-Системс» и на момент обращения к Производителю имеют действительный срок гарантии.

2. Порядок возврата устройства по гарантии в течение гарантийного срока

2.1. Передача Устройства Производителю с целью гарантийного ремонта может осуществляться Потребителем либо его представителем непосредственно в офисе или через третьих лиц. Прием Устройства осуществляется отделом технической поддержки компании ООО «ДЮСО-Системс».

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

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

Контакты ООО «ДЮСО-Системс»:

Адрес: 127030, г. Москва, Сущевская ул., д.9, стр. 4.

Тел.: +7 (495) 789-50-25

e-mail: mail@dusosystems.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 гарантийный ремонт согласовывается с отделом технической поддержки ООО «ДЮСО-Системс».

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;
- паспорт устройства.

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

3. Обязательства и ответственность Производителя по гарантийному ремонту

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

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, следы пыли или грязи;
- 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 перепады 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 ООО «ДЮСО-Системс» оставляет за собой право отказа в гарантийном ремонте 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 Устройства 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 Устройства;

Возникающие при приеме Устройства спорные вопросы, а также нештатные ситуации решаются отделом технической поддержки компании ООО «ДЮСО-Системс».

Контактная информация для связи с сервисным центром и отделом технической поддержки размещена на сайте <https://dusosystems.ru/> в разделе «Контакты».

Приложение №1

ООО "ДЮСО-Системс"
Тел: (495) 789-50-25
E-mail: mail@dusosystems.ru
127030, г. Москва, Суцевская ул., д. 9, стр. 4

Акт приёма/передачи оборудования в ремонт № _____ от _____
(заполняется специалистом технической поддержки)

Наименование организации (заказчик): _____

Адрес: _____

Контактное лицо (ФИО): _____

Телефон: _____

Перечень оборудования, передаваемого в ремонт

Наименование	Серийный номер	Комплектность изделия, передаваемого в ремонт	Неисправность Пожалуйста, подробнее опишите суть проблемы. Это поможет ускорить ремонт.

Дата

Подпись заказчика (клиента)

Оборудование принял.

Дата

Специалист отдела технической поддержки