



ИНСТРУМЕНТ **ДОМ**
В КАЖДЫЙ

ГАРАНТИЙНЫЕ УСЛОВИЯ

по осуществлению гарантийного ремонта товаров

TM INTERTOOL

1. Общие условия

1.1. Данные гарантийные условия определяют отношения между потребителями, приобретающими технически сложные бытовые товары TM INTERTOOL для собственных бытовых нужд (далее - потребители), и авторизованным сервисным центром по гарантийному ремонту (обслуживанию) или гарантийной замены товаров (далее - АСЦ).

1.2. К технически сложным бытовым товарам относятся непродовольственные товары широкого потребления (приборы, машины, оборудование и другие), которые состоят из узлов, блоков, комплектующих изделий, соответствуют требованиям нормативных документов, имеющих технические характеристики, сопровождаются эксплуатационными документами и на которые установлен гарантийный срок.

1.3. Гарантийный ремонт заключается в выполнении работ, связанных с устранением недостатков товара для обеспечения использования его по назначению в течение гарантийного срока эксплуатации. Устранение недостатков осуществляется путем замены или ремонта комплектующего изделия или отдельной составной части, а также выполнения регулировочных работ в соответствии с требованиями нормативных документов.

1.4. Работы по гарантийному ремонту (обслуживанию) выполняются для потребителя бесплатно.

1.5. Гарантийный ремонт товаров TM INTERTOOL осуществляется в АСЦ по адресу, который указан в п.1.8. данных гарантийных условий.

1.6. АСЦ осуществляет гарантийный ремонт, а также послегарантийное обслуживание товаров TM INTERTOOL на основании данных гарантийных условий, Закона Украины «О защите прав потребителей» от 12.05.1991 № 1023-XII, Постановления Кабинета Министров Украины «Об утверждении Порядка гарантийного ремонта (обслуживания) или гарантийной замены технически сложных бытовых товаров» от 11 апреля 2002 года № 506.

1.7. Настоящие гарантийные условия действуют в пределах территории Украины.

1.8. Адрес и контактные данные АСЦ:

- Адрес: Украина, г. Харьков, пр. Московский, 247, в помещении магазина «Мир Инструмента»;
- Время работы АСЦ: Понедельник - Пятница (9.00 – 18.00), Суббота (9.00 – 13.00);
- Прием/выдача товара: Понедельник - Пятница (9.00 – 18.00), Суббота (9.00 – 13.00);
- Наши телефоны: (057) 716-33-38, (057) 750-73-46, (050) 132-65-05, (067) 576-14-10
- Наш e-mail: servis@intertool.kharkov.ua
- Адрес для отправки товара на СЦ: г. Харьков, с.д. Новая Почта, склад № 14, просп. Московский, 199 б (ТЦ Сан Сити, 2), получатель ФЛП Марченков Ю.А., +38-067- 576-14-10.

2. Условия принятия товара на гарантийное обслуживание и гарантийные сроки.

2.1. При покупке товара TM INTERTOOL потребитель обязан проверить его комплектность и исправность, инструкцию по эксплуатации, заполненный гарантийный талон и получить от продавца расчетный документ (квитанцию, товарный, кассовый чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки товара).

2.2. На гарантийное обслуживание принимается товар при наличии расчетного документа, эксплуатационных документов (гарантийный талон), отсутствии повреждений товара, которые могли вызвать неисправность, при условии соблюдения требований эксплуатационного документа относительно правил хранения, ввода в эксплуатацию и использования товара по назначению.

2.3. Потребитель перед отправкой своего товара в АСЦ обязан, ознакомится с настоящими гарантийными

условиями и нормативными документами относительно гарантийного ремонта. Отправляя товар в АСЦ и/или передавая его лично, потребитель соглашается с данными гарантийными условиями и обязуется их исполнять.

2.4. В гарантийном талоне должны быть внесены следующие данные: название товара, артикул товара, серийный номер (если есть), дата продажи; название продавца, адрес продавца, телефон продавца, печать (при наличии ее у продавца) и подпись продавца. При отсутствии у потребителя правильно заполненного гарантийного талона, а также несоответствия указанных в нем данных, АСЦ будет вынужден отклонить претензии потребителя по качеству данного товара.

2.5. Гарантийный срок для товаров TM INTERTOOL:

1. Электроинструмент, мотоинструмент, компрессоры, очистители высокого давления, зарядные устройства – 12 месяцев.
2. Пневматический инструмент – 6 месяцев.
3. Гидравлика – 3 месяца.

2.6. Окончание гарантийного срока означает исчерпание действия гарантийных обязательств продавца.

3. Условия доставки товара в сервисный центр службами доставки.

3.1. Потребитель может передать свой неисправный товар TM INTERTOOL в ремонт, лично либо, воспользовавшись службой доставки «Новая Почта» или другими удобными для потребителя службами доставки (предварительно потребитель должен связаться по телефону с АСЦ, если это будет служба доставки не «Новая почта»).

3.2. В случае передачи потребителем своего неисправного товара лично в АСЦ, представитель АСЦ во время приема товара на гарантийный ремонт в присутствии потребителя проверяет потребительские свойства товара, его комплектность, внешний вид, заводской номер, дату изготовления, наличие пломб производителя или исполнителя (по поручению производителя) и гарантийных талонов и устанавливает наличие заявленного недостатка. Товару присваивается номер, под которым он берется на гарантийный учет. Потребителю выдается квитанция, в которой указываются недостатки товара и срок их устранения.

3.3. При передаче своего неисправного товара путем отправки его курьерскими службами доставки, все указанные в п.3.2. действия выполняются АСЦ без присутствия потребителя.

3.4. Все отправки/получения товара АСЦ со служб доставки осуществляются в будние дни (понедельник – пятница). Для этого потребителю необходимо:

3.4.1. Предварительно проконсультироваться с сотрудниками АСЦ по телефонам, указанным в п.1.8. данных гарантийных условий, по вопросам способа отправки товара в АСЦ.

3.4.2. Упаковать товар в заводскую упаковку, либо иную, которая обеспечит сохранность товара при транспортировке. Все электронные измерительные приборы, лазерные уровни, лазерные дальномеры должны быть вложены в посылку в заводских кейсах.

3.4.3. Перед отправкой в АСЦ кемпинговых газовых баллонов, потребитель должен убедиться, что баллон пустой и не содержит газа. Отправлять в АСЦ заполненный газом баллон запрещено.

3.4.4. Заполнить форму №1 (или написать от руки по образцу) с указанием контактной информации и описанием дефекта или поломки (Форму №1 можно скачать по [данной ссылке](#)).

3.4.5. Вложить внутрь посылки документ, подтверждающий дату покупки, а также полностью и правильно заполненный гарантийный талон с подписью и печатью продавца (в случае отсутствия печати у продавца, в гарантийном талоне должно быть указано наименование продавца и пометка что данный ФЛП работает без печати), форму с информацией (контактные данные и описание дефекта/поломки).

3.5. Потребитель обязан указывать действительный номер телефона, только в таком случае потребитель будет проинформирован обо всех этапах ремонта с помощью СМС информирования. В случае указания потребителем неверного номера телефона, своевременное информирование о состоянии ремонта, а также получения/отправки службами доставки не гарантируется.

3.6. В случае гарантийного ремонта крупногабаритные товары и товары весом более 5 килограммов доставляются на ремонт и возвращаются потребителю силами и средствами АСЦ.

3.7. Если при отправке потребитель желает воспользоваться дополнительными услугами службы доставки по упаковке посылки (дополнительная упаковка, обрешетка и т.д.), то данные затраты потребитель оплачивает за свой счет.

3.8. В случае отправки товара Новой Почтой, отправка товара осуществляется по адресу: отделения Новой Почты (склад №14). Услуги адресной доставки на АСЦ, переадресации на другое отделение АСЦ не оплачивает.

3.9. Потребитель обязан проверить всю информацию в разделах «отправитель» и «получатель» (ФИО, город, отделение Новой почты и телефоны) когда заполняет декларацию на Новой почте. Ошибки при заполнении декларации могут привести к увеличению сроков доставки/отправки инструмента в/из АСЦ или невозможности получения посылки, начислению денег за хранение, утилизации посылки службой доставки.

3.10. После отправки товара потребитель обязан связаться с представителем АСЦ и сообщить номер своей декларации.

3.11. Срок выполнения гарантийного ремонта согласовывается по договоренности сторон, но не может превышать

14 дней с момента поступления товара в АСЦ. Время на доставку товара при этом не учитывается.

3.12. После получения СМС с информацией о выполнении ремонта, если у потребителя нет возможности получить посылку или необходимо изменить контактные данные получателя, потребитель обязан заблаговременно проинформировать об этом АСЦ.

3.13. Сроки доставки товара на АСЦ зависят от условий доставки службы перевозчика. По окончании ремонта товара будет отправлен в течение 1-2 дней без учета выходных дней. В случае если посылка не забрана потребителем вовремя и была отправлена курьерской службой доставки назад в АСЦ, повторную отправку товара АСЦ оплачивает потребитель.

3.14. В случае если потребитель не явился за получением отремонтированного товара на склад курьерской службы доставки или в АСЦ в пятидневный срок со дня СМС уведомления АСЦ потребителя об окончании ремонта, АСЦ уведомляет его об этом письменно на почтовый адрес, указанный потребителем в форме №1.

3.15. По окончании 5 месяцев, в течение которых потребитель по уважительным причинам не явился за получением отремонтированного товара в АСЦ, АСЦ направляет потребителю второе письменное уведомление. Через 6 месяцев со дня, первичного уведомления потребителя АСЦ об окончании ремонта, товар подлежит реализации. За счет вырученных от продажи такого товара средств АСЦ покрывает расходы на его реализацию и хранение, остальные средства в установленном порядке направляется на депозит государственной нотариальной конторы или частного нотариуса на имя потребителя.

Стоимость одного дня хранения товара в АСЦ, который не был получен потребителем в установленный срок, составляет:

- крупногабаритный товар и товар весом выше 5 килограмм - 30 гривен.
- иной товар - 15 гривен.

4. Основания для отказа в гарантийном обслуживании.

4.1. АСЦ оставляет за собой право отказать потребителю в гарантийном сервисном обслуживании, в случае если АСЦ будет установлено нарушение потребителем гарантийных условий эксплуатации. Основаниями для отказа в гарантийном обслуживании АСЦ является:

- 4.1.1. отсутствует документ на покупку или документ на покупку не относится к данному товару;
- 4.1.2. отсутствует гарантийный талон со штампом торговой организации, датой продажи и подписью продавца;
- 4.1.3. неправильно оформлен или не заполнен гарантийный талон;
- 4.1.4. удален, вытерт или изменен заводской серийный номер на товара, а также вытерты или изменены данные в инструкции по эксплуатации или гарантийном талоне;
- 4.1.5. если товар некомплектно и эта некомплектность могла быть выявлена при продаже;
- 4.1.6. потребителем нарушены требования и правила инструкции по эксплуатации;
- 4.1.7. товар имеет механические повреждения;
- 4.1.8. обнаружено вскрытие, попытка раскрытия, ремонт товара неуполномоченным на это лицами;
- 4.1.9. использованы комплектующие, не предусмотренные производителем;
- 4.1.10. вентиляционные каналы товара забиты пылью или стружкой;
- 4.1.11. внутри товара обнаружены посторонние предметы;
- 4.1.12. обнаружены следы заклинивания деталей при отсутствии масла или следы перегрузки – одновременное перегорания ротора и статора, обеих обмоток статора;
- 4.1.13. повреждения товара возникли по вине потребителя – эксплуатация товар с признаками повышенного искрения;
- 4.1.14. товар испытал влияние действия непреодолимых сил (пожар, наводнение, молния), а также дождя, снега, излишней влаги, агрессивной среды;
- 4.1.15. несоответствие параметров напряжения в электросети потребителя, указанным в инструкции по эксплуатации товара; использования удлинителей с сечением провода не соответствует мощности электродвигателя; а также вследствие искрения в соединениях электросети, удлинителя и т. п.;
- 4.1.16. повреждение товара вследствие неправильной транспортировки или хранения;
- 4.1.17. использование не по назначению, профессиональное или промышленное использование товара бытового назначения;
- 4.1.18. если дефект связан с эксплуатационным износом товара и его составных (угольные щетки, аккумуляторы, электрические шнуры, патроны, зажимные устройства перфораторов, шпиндели, шкивы, цанги, ключи, дополнительные рукоятки, линейки, параллельные упоры, накладки, адаптеры, шлифовальные подошвы, зажимные гайки до шлифовальных машинок, защитные кожухи, резиновые кольца, демпферы, ремни, уплотнительные, компрессионные запасные части, биты, пилки, диски, сверла, фрезы, горюче-смазочные материалы), а также вследствие невыполнения требований, или ненадлежащего исполнения требований производителя по проведению регламентных работ по техническому обслуживанию товара.

4.2. При отказе в гарантийном обслуживании, АСЦ сообщается причина отказа, а также стоимость платного ремонта. При этом за услуги диагностики и сборки товара оплата не взимается, в течение гарантийного периода.

Форма 1гарантийный ремонт ☐не гарантийный ремонт ☐

Ф.И.О.

Контактный телефон

Адрес электронной почты

Почтовый адрес для отправки почтовой корреспонденции

Перечень товара

№ П/П	Артикул	Наименование, комплектность	Серийный номер	Дата покупки	Описание дефекта/поломки

С гарантийными правилами ознакомлен, согласен

Подпись