

## **ПРАВИЛА**

01.02.2022 № 01-02/009

г. Минск

### **гарантийного сервисного обслуживания для субъектов хозяйствования**

Настоящие Правила действительны для субъектов хозяйствования – покупателей (далее - Клиенты), заключивших договор поставки компьютерного оборудования, комплектующих, периферийных устройств, офисной оргтехники (далее - гарантийное оборудование) с обществом с ограниченной ответственностью «Мератех» (далее - Предприятие). Правила регламентируют порядок операций, сроки и иные вопросы, связанные с осуществлением гарантийного обслуживания оборудования.

#### **1. Общие положения**

**1.1.** Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) гарантийного оборудования (любого из компонентов гарантийного оборудования) за исключением случаев, определенных настоящими Правилами.

**1.2.** Гарантийное обслуживание проданного Предприятием гарантийного оборудования подразумевает под собой бесплатный ремонт, замену дефектных комплектующих (компонентов) на аналогичные, близкие по техническим и эксплуатационным характеристикам или денежную компенсацию в сервисном центре Предприятия, или в любом уполномоченном Предприятием Авторизованном сервисном центре (далее – АСЦ), или в уполномоченном производителем гарантийного оборудования АСЦ на условиях, установленных производителем, при наступлении гарантийного случая.

**1.3.** Бесплатному гарантийному обслуживанию подлежат изделия, которые использовались Клиентом с соблюдением условий эксплуатации, не содержат следов несанкционированного вскрытия (ремонта) и не имеют механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий использования, транспортировки или хранения.

**1.4.** Предприятие не несет ответственности перед Клиентом за какой-либо реальный ущерб или упущенную выгоду, связанные с использованием или невозможностью использования гарантийного оборудования, потерей информации, несовместимостью данного оборудования с оборудованием и

программными продуктами третьих сторон, а также за повреждения, причиненные оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряженном использовании с приобретенным у Предприятия гарантийном оборудованием. Предприятие оставляет за собой право при обращении по гарантии потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.

**1.5.** Гарантия не распространяется на повреждения, вызванные нормальным износом.

**1.6.** Гарантийные обязательства Предприятия не распространяются на механические повреждения оборудования, поставленного в неповрежденной упаковке. Претензии по такому оборудованию принимаются Предприятием в течение сроков приемки оборудования, определенных в договорах поставки и в порядке, определенном такими договорами и/или законодательством, регулирующим порядок приемки товаров.

**1.7.** В случае если настоящие Правила противоречат условиям договора между Предприятием и Клиентом, они применяются в части, не противоречащей такому договору. В случае если настоящие Правила противоречат гарантийной документации производителя, преимущественную силу имеют настоящие Правила.

**1.8.** При возникновении спорных ситуаций, не оговоренных данными Правилами, Клиент может обратиться к руководителю сервисного центра Предприятия и / или руководителю Предприятия, а если решение не будет найдено – написать претензию.

## **2. Место исполнения гарантийных обязательств**

**2.1.** Исполнение гарантийных обязательств осуществляется по месту нахождения Предприятия.

**2.2.** Доставка гарантийного оборудования к месту гарантийного обслуживания и обратно осуществляется на условиях, определенных Предприятием и Клиентом в соответствующем договоре поставки гарантийного оборудования.

Если передача гарантийного оборудования по месту нахождения Клиента в согласованные сроки не состоялась по вине Клиента, повторный выезд представителей Предприятия к Клиенту осуществляется в новые согласованные сроки при условии возмещения Клиентом издержек Предприятия, связанных с доставкой гарантийного оборудования к месту гарантийного обслуживания.

## **3. Гарантийные сроки**

**3.1.** В зависимости от цели приобретения Клиентом гарантийного оборудования применяется следующий порядок исчисления гарантийного срока:

**3.1.1.** в отношении гарантийного оборудования для собственного использования (потребления) Клиентом - с даты, указанной в товарно-транспортной накладной, или с даты его установки (подключения), указанной в соответствующем акте, если такое оборудование нуждается в специальной установке;

**3.1.2.** в отношении гарантийного оборудования для целей оптовой или розничной продажи, - с даты его получения конечным покупателем или потребителем, указанной в документе, подтверждающем факт приобретения ими такого оборудования.

**3.2.** Введение Предприятием новых гарантийных сроков не имеет обратной силы. Сроком гарантии на оборудование является период гарантии, установленный на момент продажи в гарантийном талоне. Пожизненная гарантия производителя подразумевает поддержание гарантийных обязательств в течение всего срока выпуска оборудования плюс определенный производителем период после прекращения выпуска такого оборудования.

#### **4. Порядок предъявления рекламаций, отправка и прием оборудования**

**4.1.** Гарантийное оборудование принимается в обслуживание при условии обязательного предварительного направления оформленной на бланке Клиента Рекламации согласно Приложению 1 к настоящим Правилам, по факсу или на электронный адрес сервисного центра Предприятия: [warranty@meratech.by](mailto:warranty@meratech.by) с последующим вручением оригинала Рекламации представителю Предприятия (водителю, сотруднику сервисного центра) при передаче гарантийного оборудования.

**4.2.** Лист Рекламации составляется на каждую единицу гарантийного оборудования.

**4.3.** В Рекламации должны быть указаны следующие сведения:

**4.3.1.** название юридического лица / ФИО индивидуального предпринимателя, УНП, ФИО ответственного сотрудника юридического лица, номер телефона для связи;

**4.3.2.** дата приобретения товара (в накладной) / оказания услуг по специальной установке (в акте);

**4.3.3.** наименование изделия, серийный номер изделия и его комплектность (при неисправности компонентов ПЭВМ указывать серийный номер ПЭВМ);

**4.3.4.** подробное описание внешних признаков неисправности, условиях проявления, требуемого времени на проявление неисправности. При необходимости указать и дополнительное оборудование, при работе с которым эта неисправность проявляется.

**4.4.** Рекламация должна быть подписана руководителем юридического лица (индивидуальным предпринимателем) либо уполномоченным

представителем с приложением копии документа, подтверждающего такие полномочия.

**4.5.** Необходимая для гарантийного обслуживания комплектность и требования по упаковке гарантийного оборудования для доставки в сервисный центр Предприятия указаны в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

**4.6.** Водители Предприятия принимают от Клиента оборудование для доставки к месту исполнения гарантийных обязательств по количеству мест и состоянию упаковки. Они не проверяют правильность заполнения Рекламации и выполнение Клиентом иных условий приема оборудования.

**4.7.** В случае приема сотрудниками сервисного центра оборудования в гарантийное обслуживание без присутствия представителя Клиента, последний соглашается с тем, что специалисты сервисного центра имеют право безусловным образом принимать решения, не подлежащие обжалованию по вопросам товарного вида, наличия механических повреждений, следов несанкционированного ремонта или других обстоятельств, снимающих гарантийные обязательства, наличия товара и комплектности, правильности заполнения необходимых документов.

**4.8.** Датой принятия Рекламации считается дата поступления гарантийного оборудования с оригиналом подписанной Рекламации в сервисный центр Предприятия при условии выполнения Клиентом требований по передаче гарантийного оборудования и оформлению Рекламации. Все претензии, поступившие после срока предъявления Рекламации, являются спорными и принимаются только по соглашению Предприятия и Клиента.

**4.9.** Сервисный центр Предприятия принимает Рекламации на оборудование, обслуживаемое исключительно в АСЦ производителя, только с целью передачи в АСЦ такого оборудования для обслуживания в порядке и на условиях производителя.

**4.10.** В гарантийном обслуживании может быть отказано при отсутствии маркировки оборудования или невозможности ее идентификации (повреждение, закрашивание), при отсутствии гарантийного талона на оборудование или его неверном заполнении, при отсутствии подтверждения легального приобретения оборудования.

**4.11.** При наличии в гарантийном оборудовании дополнительных комплектующих, не предусмотренных конфигурацией (например, сетевых или других адаптеров), Рекламации принимаются только в случае дефекта, не являющегося прямым следствием использования таких комплектующих и только на комплектующие, проданные Предприятием.

**4.12.** Перечень повреждений, при которых может быть отказано в гарантийном обслуживании оборудования, приведен в приложении 3 к настоящим Правилам.

**4.13.** Оборудование не принимается на гарантийное обслуживание в случае обнаружения нарушений правил эксплуатации при приеме в сервисный центр. Предприятие оставляет за собой право отказа в гарантийном обслуживании при обнаружении признаков нарушения условий гарантии в процессе тестирования или ремонта, то есть после приема в сервисный центр Предприятия.

**5. Исполнение гарантийных обязательств, сроки, закрытие гарантийного случая**

**5.1.** Предприятие гарантирует обслуживание поставленного Предприятием оборудования в соответствии с гарантийными обязательствами каждого из производителей, если иное не установлено производителем.

**5.2.** После принятия Рекламации от Клиента, Предприятие за свой счет осуществляет (обеспечивает) тестирование оборудования и гарантийный ремонт, и лишь в случае его невозможности или нецелесообразности - замену недоброкачественных установочных компонентов (комплектующих) или оборудование в целом. При замене оборудования на новое или аналогичное, близкое по техническим и эксплуатационным характеристикам, гарантийный срок на него исчисляется заново со дня замены.

**5.3.** В случае осуществления гарантийного ремонта силами Предприятия максимальный срок ремонта не может превышать 30 календарных дней с даты принятия Рекламации Клиента. При этом гарантийный срок продлевается на время, в течение которого Клиент был лишен возможности эксплуатировать оборудование.

**5.4.** В случае осуществления гарантийного обслуживания оборудования непосредственно силами АСЦ компании-производителя, срок гарантийного ремонта определяется в соответствии с правилами, установленными компанией-производителем или АСЦ. В этом случае Предприятие не несет никаких обязательств по срокам и качеству ремонта.

**5.5.** Для группы изделий, являющихся установочными компонентами оборудования, используемыми для его сборки, замена может быть произведена сразу после проверки условий гарантии при наличии аналогичного изделия Предприятия. Все замененные изделия становятся собственностью Предприятия.

**5.6.** В случае обнаружения в течение гарантийного срока существенных нарушений требований к качеству оборудования и невозможности замены оборудования Предприятие обязано вернуть Клиенту уплаченную за такое оборудование денежную сумму в согласованный срок, путем перечисления на расчетный счет Клиента.

**5.7.** По окончании гарантийного обслуживания в порядке убывания приоритета:

**5.7.1.** выдается отремонтированное оборудование;

**5.7.2.** производится замена на отремонтированное аналогичное изделие, близкое по техническим и эксплуатационным характеристикам.

**5.7.3.** замена оборудования на новое либо компенсация с заключениями АСЦ производителя о не ремонтпригодности, производится в порядке и сроки, устанавливаемые производителями.

**5.8.** Необоснованное уклонение Клиента от получения обслуженного оборудования не может трактоваться как несоблюдение Предприятием обязательств по срокам сервисного обслуживания. Если Клиент уклоняется от получения оборудования, то по истечении 6 месяцев со дня окончания гарантийного обслуживания товарная задолженность аннулируется.

**5.9.** Негарантийный ремонт оборудования и его послегарантийное обслуживание осуществляется на общих условиях и является предметом отдельного договора с Клиентом.

Начальник сервисного центра



П.В. Юровский

СОГЛАСОВАНО:

Главный инженер



С.Л. Бельский



Республика Беларусь, 220138,  
г. Минск, пер. Лилковский д.12, каб.57

р/с BY81ALFA30122253560060270000  
в ЗАО «Альфа Банк», БИК ALFABY2X | УНП 102948553,  
ОКПО 500939465000

## Лист Рекламации

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Клиент (Название юр. Лица, УНП, ФИО ответственного сотрудника, номер телефона для связи):  
\_\_\_\_\_

Адрес отправки: \_\_\_\_\_

Наименование товара \_\_\_\_\_

Дата покупки \_\_\_\_\_

Серийный номер изделия (при неисправности компонентов ПЭВМ указывать серийный номер ПЭВМ) \_\_\_\_\_

Данные для входа в операционную систему:

Пользователь \_\_\_\_\_

Пароль \_\_\_\_\_

Описание неисправности:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Комплектность:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Упаковка:** Товар должен быть упакован таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процесс транспортировки.

Сдал: \_\_\_\_\_

ФИО, подпись

Принял в ГСЦ: \_\_\_\_\_

ФИО, подпись, МП

Дата приема в ГСЦ: \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к Правилам гарантийного сервисного  
обслуживания для субъектов хозяйствования  
01.02.2022 № 01-02/009

**Комплектность и упаковка гарантийного оборудования**

1. Гарантийное оборудование, сдаваемое в гарантийное обслуживание, должно быть чистыми, с неповрежденными фирменными наклейками и серийным номером. На оборудовании не должно быть следов клея.
2. Оборудование должно сдаваться с полностью установленными на нем микросхемами и модулями по схеме, принятой при продаже.
3. Оборудование должно быть упаковано таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки.
4. Жесткие диски должны быть упакованы в антистатический пакет или специальный пластиковый бокс. Если количество сдаваемых жестких дисков – 10 шт. или более, они должны быть упакованы в заводскую упаковку для HDD с пенопластовыми ячейками.
5. Мониторы должны быть упакованы в заводскую коробку, исключающую повреждение экрана и корпуса, с подставкой, всеми кабелями, внешним блоком питания (БП).
6. Необходимо приложить к оборудованию копии документов о покупке, гарантийный талон и оригинал подписанной Рекламации.

При отсутствии требуемой комплектности возможность приема на обслуживание согласовывается с руководителем сервисного центра Предприятия.

**Перечень повреждений,  
при которых может быть отказано в гарантийном обслуживании**

**I. Общие**

1. Механические повреждения, полученные в результате удара или аварий (в том числе случайных):

1.1. вмятины, царапины, сколы на внешней поверхности гарантийного оборудования;

1.2. деформация, сколы и трещины разъемов, погнутые токоведущие выводы;

1.3. механические повреждения установочных разъемов и слотов;

1.4. повреждение и отсутствие электронных компонентов на плате;

1.5. повреждение токоведущих дорожек;

1.6. сломанные органы управления (кнопки и регуляторы).

2. Электротермические повреждения:

2.1. выгорание токоведущих дорожек;

2.2. выгорание контактов в разъемах;

2.3. выгорание и (или) вздутие электронных компонентов;

2.4. следы копоты на поверхности изделия.

3. Дефекты, полученные в результате использования неоригинальных запасных частей, а также обслуживания, ремонта или модификации оборудования, в том числе модификации частными лицами или организациями, не являющимися уполномоченными представителями производителя или Предприятия:

3.1. следы вскрытия корпуса изделия (места соединения деталей корпуса, шлицы крепежных элементов);

3.2. нарушение гарантийных пломб и наклеек производителя или Предприятия;

3.3. следы извлечения микросхем BIOS на материнских платах.

4. Разрушение диска в приводе CD, DVD, BD. Повреждения, вызванные использованием некачественных носителей информации (CD, DVD и пр.).

5. Повреждения, полученные в результате нарушения правил транспортировки, а также хранения (повышенная влажность и загрязненность воздуха, агрессивные среды) и эксплуатации (некачественная питающая сеть, короткое замыкание и перегрузки, замятые контакты, трещины в панелях, наличие в корпусе посторонних предметов, насекомых, следов жидкости и т.п.).

6. Повреждения, вызванные недостаточной защитой от статического электричества.
7. Неисправности, возникшие в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (расходные материалы).
8. Дефекты, возникшие как следствие использования программного обеспечения, принадлежностей, расходных материалов или прочих деталей, не одобренных производителем гарантийного оборудования.

## **II. Жесткие диски (HDD)**

1. Некачественная транспортная упаковка, отсутствует упаковка, защищающая от статического электричества.
2. Невозможность считать идентификатор устройства и (или) серийный номер, следы переклеивания серийного номера.
3. Деформация корпусных элементов, сколы и трещины разъемов.
4. Погнутые или отсутствующие токоведущие выводы.
5. Повреждение и отсутствие электронных компонентов на плате контроллера.
6. Вмятины и сколы корпуса и крышки жесткого диска.
7. Порванные или проколотые защитные пленки на боковой поверхности и на крышке блока (отверстия для сервоголовок, отверстия воздушных фильтров и т.п.).
8. Глубокие царапины, сколы, вмятины на корпусе и крышке блока.
9. Ослабленные, поврежденные или отсутствующие крепежные винты.
10. Механические повреждения печатной платы.
11. Следы копоти на поверхности изделия, выгорание токоведущих дорожек, выгорание и (или) вздутие электронных компонентов.

## **III. Процессоры**

1. Некачественная транспортная упаковка, отсутствует упаковка, защищающая от статического электричества, отсутствует защитная крышка контактов процессора.
2. Сколы, царапины, трещины на поверхности кристалла процессора.
3. Загнутые или отсутствующие контактные выводы.
4. Следы термического воздействия, вздутие на верхней или нижней поверхности кристалла, следы нагара на контактных выводах.

## **IV. Модули памяти**

1. Некачественная транспортная упаковка, отсутствует упаковка, защищающая от статического электричества.

2. Механические повреждения печатной платы.
3. Следы копоти на поверхности изделия, выгорание токоведущих дорожек, выгорание и (или) вздутие электронных компонентов.
4. Следы пайки и несанкционированного ремонта.

#### **V. Материнские платы**

1. Некачественная транспортная упаковка, отсутствует упаковка, защищающая от статического электричества, отсутствует защитная крышка контактов процессора.
2. Механические повреждения печатной платы.
3. Механические повреждения установочных разъемов и слотов (деформация, сколы и трещины разъемов, погнутые токоведущие выводы).
4. Повреждение и отсутствие электронных компонентов на плате.
5. Следы копоти на поверхности изделия, выгорание токоведущих дорожек, выгорание и (или) вздутие электронных компонентов.
6. Следы пайки и несанкционированного ремонта.
7. Следы извлечения микросхем BIOS.
8. Отсутствие или повреждение лицензионной наклейки на BIOS.

#### **VI. Видео - аудио карты**

1. Некачественная транспортная упаковка, отсутствует упаковка, защищающая от статического электричества.
2. Механические повреждения печатной платы.
3. Повреждение и отсутствие электронных компонентов на плате.
4. Следы копоти на поверхности изделия, выгорание токоведущих дорожек, выгорание и (или) вздутие электронных компонентов, следы термического повреждения микросхем TV-IN, TV-OUT.
5. Следы пайки и несанкционированного ремонта.

#### **VII. Источники бесперебойного питания (ИБП)**

1. Некачественная транспортная упаковка.
2. Механические повреждения корпуса, аккумуляторов и печатной платы.
3. Механические повреждения соединительных разъемов и контактов аккумуляторов.
4. Повреждение и отсутствие электронных компонентов на электронной плате управления.

5. Следы копоти на поверхности изделия, выгорание токоведущих дорожек или проводов, выгорание и (или) вздутие электронных компонентов, вздутие и подтеки жидкости из аккумуляторов.

6. Следы пайки и несанкционированного ремонта.

### **VIII. Блоки питания**

1. Некачественная транспортная упаковка.

2. Механические повреждения корпуса, проводов и печатной платы.

3. Механические повреждения соединительных разъемов и контактов.

4. Повреждение и отсутствие электронных компонентов на электронной плате.

5. Следы копоти на поверхности изделия, выгорание токоведущих дорожек или проводов, выгорание и (или) вздутие электронных компонентов.

6. Следы пайки и несанкционированного ремонта.