

Общество с ограниченной  
ответственностью «Мератех»  
(ООО «Мератех»)

## **ПРАВИЛА**

01.02.2022 № 01-02/009

г. Минск

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

Настоящие Правила действительны для субъектов хозяйствования – покупателей (далее - Покупатели), заключивших договор поставки с обществом с ограниченной ответственностью «Мератех» (далее – Продавец). Правила регламентируют порядок операций, сроки и иные вопросы, связанные с исполнением гарантийных обязательств Продавца в отношении товаров, поставленных в адрес покупателя (далее – Товар).

#### **1. Общие положения**

**1.1.** Гарантийным является случай возникновения недостатка в Товаре (потери работоспособности Товара) в период действия гарантийного срока, за исключением случаев, определенных настоящими Правилами.

**1.2.** Гарантийное обслуживание Товара подразумевает под собой бесплатный ремонт, замену дефектных комплектующих (компонентов) на аналогичные, близкие по техническим и эксплуатационным характеристикам, а так же, в случае обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоизмеримых расходов или затрат времени или выявляются неоднократно либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков, замену Товара целиком на товар надлежащего качества или денежную компенсацию.

**1.3.** Бесплатному гарантийному обслуживанию подлежат Товары, которые использовались Покупателем с соблюдением условий эксплуатации и не имеют повреждений, приблизительный, но не исчерпывающий перечень которых указан в Приложении 3 к настоящим Правилам.

**1.4.** Продавец не несет ответственности перед Покупателем за какой-либо реальный ущерб или упущенную выгоду, связанные с использованием или невозможностью использования Товара, потерей информации, несовместимостью Товара с оборудованием и программными продуктами третьих лиц, а также за повреждения, причиненные оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряженном использовании с Товаром. Продавец оставляет за собой право при обращении по гарантии

## **УТВЕРЖДЕНО**

приказ директора ООО «Мератех»

01.02.2022 № 12-ОД

(в ред. от 05.09.2023 г.)

потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.

**1.5.** Продавец не несет ответственности перед покупателем в случае повреждения Товара, вызванного действием непреодолимой силы (наводнение, пожар, землетрясение и пр.), умышленной порчи Товара, а также в случае повреждения Товара в результате действий третьих лиц.

**1.6.** Гарантийные обязательства не распространяется на повреждения, вызванные нормальным износом.

**1.7.** Гарантийные обязательства Продавца не распространяются на механические повреждения Товара, поставленного в неповрежденной упаковке. Претензии по такому Товару принимаются Продавцом в течение сроков приемки товаров. Порядок и сроки приемки товаров определяется договором поставки и/или законодательством, регулирующим порядок приемки товаров.

**1.8.** В случае если настоящие Правила противоречат условиям договора поставки, они применяются в части, не противоречащей такому договору. В случае если настоящие Правила противоречат гарантийной документации производителя, преимущественную силу имеют настоящие Правила, за исключением случаев, указанных в настоящих Правилах.

**1.9.** При возникновении спорных ситуаций, не оговоренных данными Правилами, Покупатель может обратиться к руководителю сервисного центра Продавца, а если решение не будет найдено – направить претензию в соответствии с действующим законодательством.

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

**2.1.** Исполнение гарантийных обязательств осуществляется по месту нахождения Продавца, за исключением случаев, когда производителем Товара или Продавцом определено иное место исполнения гарантийных обязательств.

**2.2.** Доставка Товара к месту гарантийного обслуживания и обратно осуществляется на условиях, определенных Продавцом и Покупателем в соответствующем договоре поставки.

**2.3.** Если передача гарантийного Товара по месту нахождения Покупателя в согласованные сроки не состоялась по вине Покупателя, повторный выезд представителей Продавца к Покупателю осуществляется в новые согласованные сроки при условии возмещения Покупателем издержек Продавца, связанных с доставкой Товара к месту гарантийного обслуживания.

## **3. Гарантийные сроки**

**3.1.** В зависимости от цели приобретения Товара Покупателем применяется следующий порядок исчисления гарантийного срока:

**3.1.1.** в отношении Товара для собственного использования (потребления) Покупателем - 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 Товара для целей оптовой или розничной продажи - с даты его получения конечным покупателем или потребителем, указанной в документе, подтверждающем факт приобретения ими такого Товара.

**3.2.** Введение Продавцом новых гарантийных сроков не имеет обратной силы. Сроком гарантии на Товар является период гарантии, установленный на момент продажи в гарантийном талоне.

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

**4.1.** Товар принимается на гарантийное обслуживание при наличии Рекламации.

**4.2.** Рекламация составляется на каждую единицу Товара. Рекламация оформляется Покупателем посредством заполнения формы на сайте Продавца или путем самостоятельной выписки на бланке Покупателя по форме согласно Приложению 1 к настоящим Правилам.

**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 недостатка, условиях проявления, требуемого времени на проявление недостатка. При необходимости указать и дополнительное оборудование, при работе с которым этот недостаток проявляется.

**4.4.5.** Необходимая для гарантийного обслуживания комплектность и требования по упаковке гарантийного оборудования Товара для доставки в сервисный центр Продавца указаны в Приложении 2 к настоящим Правилам.

**4.5.** В случае доставки Товара для исполнения гарантийных обязательств силами Продавца, представитель Продавца принимает от Покупателя Товар для доставки к месту исполнения гарантийных обязательств по количеству мест и состоянию упаковки. Проверка правильности заполнения Рекламации и выполнение Покупателем иных условий приема Товара в этом случае производится в сервисном центре Продавца.

**4.6.** В случае приема сотрудниками сервисного центра Товара в гарантийное обслуживание без присутствия представителя Покупателя,

последний соглашается с тем, что специалисты сервисного центра Продавца 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.

**4.7.** Датой принятия Товара в сервисный центр Продавца считается дата поступления Товара в сервисный центр Продавца при условии выполнения Покупателем требований по передаче Товара и оформлению Рекламации. Все претензии, поступившие после даты принятия Товара, являются спорными и принимаются только по соглашению сторон.

**4.8.** В случае, когда производителем Товара определено иное место исполнения гарантийных обязательств в соответствии с п. 2.1 настоящих Правил, сервисный центр Продавца принимает Товар исключительно для передачи в уполномоченную производителем ремонтную организацию.

**4.9.** В гарантийном обслуживании может быть отказано при отсутствии маркировки на Товаре или невозможности ее идентификации (повреждение, закрашивание), наличии следов воздействия на идентификационные наклейки и гарантийные стикеры (переклейка, восстановление), при отсутствии гарантийного талона на Товар или его неверном или неполном заполнении, при отсутствии подтверждения приобретения товара у Продавца.

**4.10.** При наличии в Товаре дополнительных комплектующих, не предусмотренных конфигурацией Товара гарантийные обязательства исполняются Продавцом только в случае недостатка, не являющегося прямым следствием использования таких комплектующих.

**4.11.** Товар не принимается на гарантийное обслуживание в случае, когда признаки нарушения правил эксплуатации обнаружены при приеме Товара в сервисном центре Продавца. Продавец 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 Продавца.

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

**5.1.** Продавец гарантирует обслуживание поставленного Продавцом Товара в соответствии с гарантийными обязательствами каждого из производителей, если иное не установлено производителем.

**5.2.** В случае осуществления гарантийного обслуживания силами Продавца максимальный срок гарантийного обслуживания не может превышать 30 календарных дней с даты принятия Товара от Покупателя. При этом гарантийный срок продлевается на время, в течение которого Покупатель был лишен возможности эксплуатировать Товар по назначению.

**5.3.** В случае, когда производителем Товара определено иное место исполнения гарантийных обязательств, в соответствии с п. 2.1 настоящих Правил, срок гарантийного обслуживания определяется в соответствии с правилами, установленными производителем Товара или ремонтной организацией, уполномоченной производителем на устранение недостатка. В этом случае Продавец не несет никаких обязательств по срокам и качеству ремонта.

**5.4.** В случае замены Товара или его частей, все замененные элементы становятся собственностью Продавца.

**5.5.** В случае обнаружения в течение гарантийного срока существенных нарушений требований к качеству Товара и невозможности замены Товара, Продавец обязан вернуть Покупателю уплаченную за Товар денежную сумму в согласованный срок, путем перечисления на расчетный счет Покупателя.

**5.6.** Порядок действий Продавца при проведении гарантийного обслуживания в порядке убывания приоритета:

**5.6.1.** устранение недостатка (ремонт);

**5.6.2.** замена Товара на отремонтированный аналогичный, близкий по техническим и эксплуатационным характеристикам;

**5.6.3.** замена Товара на новый либо компенсация.

**5.7.** Замена Товара в случае, если уполномоченной производителем ремонтной организацией выдано заключение о не ремонтпригодности Товара, производится в порядке и сроки, устанавливаемые производителем Товара.

**5.8.** Необоснованное уклонение Покупателя от получения Товара после гарантийного обслуживания не может трактоваться как несоблюдение Продавцом обязательств по срокам сервисного обслуживания. Если Покупатель уклоняется от получения Товара, то по истечении 6 месяцев со дня окончания гарантийного обслуживания товарная задолженность аннулируется.

**5.9.** Негарантийный ремонт Товара и/или его послегарантийное обслуживание осуществляется на общих условиях и является предметом отдельного договора.

Начальник сервисного центра



Д. В. Ларионов

СОГЛАСОВАНО:

Главный инженер



С.Л. Бельский

Приложение 1  
к Правилам гарантийного сервисного  
обслуживания для субъектов хозяйствования  
01.02.2022 № 02-01/009

Образец Рекламации

*На бланке клиента*

**Куда: ООО «Мератех» г. Минск**

**От кого:** (название юр. лица (ФИО индивидуального предпринимателя), УНП,  
ФИО ответственного сотрудника, номер телефона для связи)

**Рекламация**

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Наименование оборудования \_\_\_\_\_

Дата покупки \_\_\_\_\_

Серийный номер оборудования (при неисправности компонентов ПЭВМ  
указывать серийной номер ПЭВМ) \_\_\_\_\_

**Данные для входа в операционную систему (для ПЭВМ):**

Пользователь: \_\_\_\_\_ Пароль: \_\_\_\_\_

**Комплектность:** \_\_\_\_\_

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

Руководитель (уполномоченное лицо) \_\_\_\_\_

Подпись

ФИО

МП

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

**Комплектность и упаковка гарантийного Товара**

1. Товар, передаваемый на гарантийное обслуживание, должен быть чистыми, с неповрежденными фирменными наклейками и серийным номером.
2. Товар должен сдаваться с полностью установленными на нем микросхемами, модулями и элементами по схеме, принятой при продаже.
3. Товар должен быть упакован 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 жестких дисков с пенопластовыми, пластиковыми или картонными ячейками.
5. Мониторы должны быть упакованы в заводскую коробку, исключая повреждение экрана и корпуса, с подставкой, всеми кабелями, внешним блоком питания (БП).
6. На материнской плате на соquete процессора обязательно должна быть установлена специальная транспортировочная крышка, если производителем материнской платы предусмотрено ее наличие на соquete процессора.
7. При отсутствии требуемой комплектности возможность приема на обслуживание согласовывается с руководителем сервисного центра Продавца.
8. Необходимо приложить к оборудованию копии документов о покупке, гарантийный талон и оригинал подписанной Рекламации.

Приложение 3  
к Правилам гарантийного сервисного  
обслуживания для субъектов  
хозяйствования

01.02.2022 № 01-02/009

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

1. Механические повреждения, полученные в результате удара или аварий (в том числе случайных):
  - 1.1. вмятины, царапины, сколы на внешней поверхности гарантийного Товара;
  - 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 копоти на поверхности изделия.
3. Недостатки, полученные в результате обслуживания, ремонта или модификации Товара, в том числе третьими лицами, не являющимися уполномоченными представителями производителя или Продавца:
  - 3.1. следы вскрытия корпуса (места соединения деталей корпуса, шлицы крепежных элементов), ослаблены или отсутствуют крепежные элементы;
  - 3.2. нарушение гарантийных пломб и наклеек производителя или Продавца, а также нарушение защитных наклеек и стикеров;
  - 3.3. следы извлечения микросхем на материнских платах.
4. Механические повреждения, связанные с разрушением носителей информации в оптическом 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 пр.) и эксплуатации (несоответствие параметров питающей сети, короткое замыкание и перегрузки, замытие контактов, трещины



в панелях, наличие в корпусе посторонних предметов, насекомых, следов жидкости и пр.).

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 элементов, не одобренных производителем гарантийного оборудования.