

УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ИООО «Хилти БиУай» (далее – Хилти) принимает на себя следующие условия гарантийного обслуживания (устранение производственных недостатков/заводской брак) (далее – «Условия») в отношении технически-сложного товара, который Хилти продает (или передает во временное владение и пользование) Клиенту в рамках заключенного с ним договора (далее – оборудование):

1. УСТРАНЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ

Хилти обязуется в течение всего срока службы оборудования и в отношении всех типов оборудования (инструментов Hilti) устранять производственные недостатки оборудования (заводской брак), в отношении которых в порядке, установленном ст. 446 ГК РБ, Клиентом будет доказано, что указанные недостатки возникли до передачи оборудования Клиенту или по причинам, возникшим до этого момента (далее – «Устранение производственных недостатков»). При отсутствии обстоятельств, предусмотренных в п. 3 настоящих Условий, Устранение производственных недостатков осуществляется силами и за счет Хилти, в том числе, в части транспортных расходов в случае доставки. Установление обстоятельств, предусмотренных в п. 3 настоящих Условий, осуществляется сервисным центром Хилти в ходе диагностики оборудования. Уведомления о результатах диагностики могут направляться Хилти Клиенту с использованием любого согласованного Сторонами способа связи. В случае несогласия с результатами диагностики, Клиент вправе своими силами и за свой счет осуществить независимую экспертизу оборудования.

2. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

«НИКАКИХ ЗАТРАТ»

В период до 2-х лет согласно настоящим Условиям с даты поставки оборудования Клиенту, Хилти своими силами и за свой счет, при наличии соответствующих запчастей на складе, обязуется производить следующее дополнительное сервисное обслуживание оборудования (далее – «обслуживание «Никаких затрат»»), стоимость которого включена в стоимость оборудования. Дополнительное сервисное обслуживание включает в себя:

- ремонт или замена всех узлов, вышедших из строя, включая элементы с естественно ограниченным сроком службы кроме принадлежностей и расходных материалов за исключением тех, которые указаны в п. 4., при условии соблюдения правил и требований, изложенных в руководстве по эксплуатации оборудования;
- доставка оборудования в сервисный центр Хилти и обратно;
- сервисное обслуживание, когда на это указывает сервисный индикатор оборудования;
- проверка, регулировка оборудования после каждого ремонта.

Стороны договорились, что существенным условием для обслуживания «Никаких затрат» является наличие соответствующих деталей/запчастей на складе Хилти. В случае отсутствия необходимых деталей или запчастей на складе, Стороны согласовывают другой срок для оказания услуг по обслуживанию «Никаких затрат» согласно п. 2.2. Если согласование иного разумного срока на оказание обслуживания «Никаких затрат» является невозможным в связи с отсутствием данных, позволяющих оценить и спланировать сроки получения Хилти необходимых деталей или запчастей, обслуживание «Никаких затрат» приостанавливается до момента получения Хилти соответствующих запчастей/деталей, о чем Хилти уведомляет Клиента.

2. СРОКИ И ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Подробный перечень оборудования, на которое распространяются настоящие условия, с описанием информации по длительности периода обслуживания «Никаких затрат», включая наличие самого такого условия в отношении конкретной единицы оборудования, в том числе оборудования, вышедшего из продажи и иным условиям сервисного обслуживания в отношении каждого из типов оборудования уточняйте в службе поддержки клиентов по телефону 88012060206 либо посредством электронной почты Belarus.HILTI@hilti.com.

2.2. Устранение производственных недостатков и обслуживание «Никаких затрат» осуществляется в течение 4-х (четырёх) рабочих дней с даты поступления оборудования в сервисный центр Хилти, выполняющий ремонт данного оборудования. Предусмотренные в настоящем пункте сроки указаны без учета доставки и применяются исключительно при условии наличия на складе Хилти необходимых для производства ремонта запасных частей и при условии предоставления Клиентом следующей информации: комментарий о характере поломки, адрес доставки отремонтированного оборудования из ремонта. В случае отсутствия на складе Хилти необходимых для производства ремонта запасных частей, сроки Устранения производственных недостатков, обслуживания «Никаких» затрат согласовываются Сторонами дополнительно.

Вышедшие из строя и изношенные элементы, заменяемые в ходе ремонта, Хилти передает для дальнейшей утилизации, если иное не оговорено Клиентом при сдаче оборудования в ремонт.

3. ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

Условия обслуживания «Никаких затрат», Устранение производственных недостатков не осуществляется в случаях, вызванных следующими причинами, подтвержденными сервисным центром Хилти:

- небрежным обращением с оборудованием (например, механические повреждения);
- разборкой и/или ремонтом оборудования Клиентом или третьими лицами, не уполномоченными Хилти;
- несоблюдением правил эксплуатации и обслуживания, изложенных в руководстве по эксплуатации оборудования, и данных условий
- использованием расходных материалов или запасных частей, не соответствующих типу оборудования, его техническим характеристикам, ГОСТам и/или техническим регламентам, а также не имеющих необходимые сертификаты (для пороховой техники – в т.ч. использованием расходных материалов или запасных частей, не одобренных С.И.Р. (Commission Internationale Permanente – Международной испытательной комиссии), использованием расходных материалов или запасных частей низкого качества.



4. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С СЕРВИСНЫМ ЦЕНТРОМ ХИЛТИ

4.1. Для устранения производственных недостатков Клиент обязан обратиться в отдел по работе с клиентами или оформить заявку на ремонт на сайте www.hilti.by. Передача оборудования в сервисный центр Хилти осуществляется на основании акта сдачи-приемки, подписываемого уполномоченными представителями каждой из сторон. В акте сдачи-приемки обязательно указываются модель оборудования, серийный номер, комплектация, комментарий Клиента о характере поломки, адрес доставки отремонтированного оборудования из ремонта. Передача оборудования через службу доставки Хилти осуществляется только после оформления Клиентом заявки на ремонт, при этом уполномоченным лицом Хилти будет являться представитель службы доставки, непосредственно принимающий оборудование у Клиента.

4.2. Клиент уведомляется о том, что поврежденные аккумуляторы (в т.ч. с механическими повреждениями корпуса) обладают повышенной пожароопасностью, а также запрещены к перевозке и передаче Хилти для осуществления гарантийного обслуживания. Клиент обязуется не передавать Хилти для осуществления гарантийного обслуживания поврежденные аккумуляторы и самостоятельно осуществляет утилизацию поврежденных аккумуляторов в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь. В случае получения Хилти от Клиента поврежденного аккумулятора Хилти осуществляет фотофиксацию такого аккумулятора и составляет Акт о фиксации повреждений, в котором указываются: грузоотправитель, грузополучатель, серийный номер аккумулятора, описание характера повреждений аккумулятора и отметка об утилизации. Акт о фиксации повреждений с приложением фотографий направляется Клиенту по электронной почте. Клиент настоящим соглашается с тем, что переданные в нарушение настоящих условий для гарантийного обслуживания Хилти поврежденные аккумуляторы не возвращаются Клиенту и подлежат утилизации за счет Хилти без компенсации их стоимости Клиенту.

4.3 В случае передачи инструмента Покупателем для проведения работ по сервисному обслуживанию строительного инструмента HILTI конкретный перечень работ и заменяемых деталей определяется на основании проведения дефектации и фиксируется в счете-фактуре.

4.4 В случае отказа Заказчика от проведения работ, совершенного после выставления счета-фактуры, инструмент возвращается Заказчику. При возврате инструмента из ремонта, в случае отказа от выполнения ремонтных работ, инструмент возвращается Заказчику в подготовленном к ремонту (разобранном) состоянии.