

Правила подачи претензии

Гарантийный срок на Товар устанавливается производителем Товара и исчисляется с момента отгрузки Товара Покупателю, если иное не определено в Спецификации. Срок гарантии указывается в гарантийном талоне производителя Товара, передаваемом Покупателю вместе с Товаром. Во всех случаях гарантийный срок не может быть больше срока, установленного производителем Товара.

В течение гарантийного срока Покупатель имеет право на бесплатное устранение выявленных недостатков Товара, возникших вследствие производственного дефекта, препятствующих его нормальной эксплуатации, которые не могли быть выявлены в момент поставки Товара и не явились следствием эксплуатационного износа либо нарушения требований к эксплуатации Товара (далее «Гарантийный случай»).

Гарантийные обязательства Поставщика обеспечены путем предоставления гарантии производителя Товара

Гарантийные обязательства предоставляемые производителем Товара действуют на условиях и в сроки определяемые производителем Товара. Сроки и содержание гарантийных обязательств подтверждаются Гарантийным талоном производителя, передаваемого Покупателю вместе с Товаром. При возникновении Гарантийного случая Покупатель обращается для устранения недостатков Товара напрямую к производителю Товара, либо в указанный производителем авторизованный сервисный центр на условиях определяемых производителем.

При выявлении недостатка Товара Покупатель направляет Поставщику претензию посредством почтовой, факсимильной связи или электронной почты по адресам, указанным в разделе «Реквизиты сторон», с подробным описанием выявленного недостатка, с приложением фото и видео материалов, позволяющих идентифицировать суть и характер недостатка. Поставщик обязуется рассмотреть претензию и дать ответ в срок не более 10 (десять) календарных дней.

Поставщик осуществляет гарантийный ремонт Товара в срок не более 90 (девяносто) календарных дней. Срок осуществления ремонта считается с момента приемки Поставщиком Товара от Покупателя в полной заводской комплектации и с необходимым комплектом документов. Датой приемки считается дата подписания Сторонами Акта приема-передачи Товара. Поставщик имеет право организовать ремонт Товара силами третьих лиц по своему выбору, при этом несет ответственность за результат действий данных лиц.

Доставка Товара на гарантийный ремонт до Поставщика и после гарантийного ремонта обратно до Покупателя осуществляется за счет Покупателя. Выездная диагностика Товара производится за счет Покупателя с последующей компенсацией затрат Покупателя при подтверждении наступления Гарантийного случая.

Гарантийные обязательства не распространяются на принадлежности медицинского оборудования, подвергающиеся в процессе эксплуатации интенсивным механическим,

химическим и термическим нагрузкам, являющиеся расходными материалами, а так же на сами расходные материалы.

В случае возникновения недостатков Товара по вине Покупателя или третьих лиц, в том числе при таких нарушениях условий эксплуатации Товара как: нестабильное электропитание, неудовлетворительное функционирование или отсутствие необходимых инженерных сетей, нарушение температурного и влажностного режима в помещениях, нестабильное электропитание, отсутствие источников бесперебойного питания и устройств защиты, нанесение физических повреждений, повреждение жидкостями, нарушение режимов стерилизации, нарушение правил эксплуатации, использование не предназначенных для данного оборудования расходных материалов и периферийных устройств, нарушение целостности контрольных пломб, неквалифицированный монтаж и обслуживание, самостоятельно произведенный монтаж, самостоятельно произведенный ремонт или вмешательство в конструкцию, эксплуатация неподготовленным персоналом и др., гарантийные обязательства прекращаются, и устранение недостатков производится за счет средств Покупателя.

Не является недостатком Товара отсутствие у него сервисных или поверочных знаков и свидетельств (таких как поверка средств измерения и тд), в случаях, если обязанность по проведению сервисных и поверочных мероприятий возложена в соответствии с Законодательством РФ на организацию, осуществляющую эксплуатацию Товара.

Для осуществления гарантийного ремонта Покупатель обязан отправить Товар Поставщику в полной заводской комплектации, в упаковке, защищающей Товар от повреждений. Крупногабаритный Товар необходимо упаковать в дополнительную жесткую упаковку. К Товару должен быть приложен гарантийный талон и технические документы (паспорт изделия). В случае если в процессе транспортировки Товара до Продавца Товар будет испорчен или в нем возникнут дополнительные неисправности, Поставщик не осуществляет гарантийный ремонт неисправностей, возникших в процессе транспортировки. Соответствующий ремонт может быть осуществлен Поставщиком за отдельную плату по согласованию Сторон. При отсутствии технической документации и гарантийного талона, а также всех необходимых компонентов заводского комплекта, ремонт не производится до момента получения указанных документов и компонентов Поставщиком.

Оформление претензий

Для принятия претензии в работу необходимо предоставить полный пакет документов, согласно виду претензии:

1. Претензия на работу оборудования.

- Заявка на претензию (заполняется по форме ниже)
- Паспорт на изделие (достаточно стр. с отметками завода-изготовителя и гарантийный талон)
- Акт ввода в эксплуатацию, если дефект был обнаружен после ввода прибора в работу

2. Претензия на внешнее состояние оборудования или мебели.

- Паспорт на изделие (достаточно стр. с отметками завода-изготовителя и гарантийный талон)
- Фотографии дефекта
- Фотографии упаковки со всех сторон
- Акт о повреждении груза, подписанный представителем транспортной компании

3. Претензия на недоукомплектацию оборудования или мебели.

- Паспорт на изделие (достаточно стр. с отметками завода-изготовителя и гарантийный талон)
- Фотографии упаковки со всех сторон
- Фото комплектной ведомости с указанием недостающей детали