



## РЕКЛАМАЦИОННАЯ ФОРМА

\* отмечены поля, обязательные для заполнения

Организация/ИП или ФИО частного лица \*  
ИНН (обязательно для организации или ИП)\*

Контактное лицо \*

e-mail \*

Телефон \*

Адрес

Наименование  
оборудования  
(модель, артикул) \*

Серийный  
номер\*

Дата продажи \*

Комплектность \*

Заявленная  
неисправность \*

Условия  
возникновения  
неисправности \*

Пароль пользователя (при наличии):

При отказе от ремонта\*

утилизация

возврат после диагностики в виде "как есть" (без сборки)

**В случае, если в результате проведенной диагностики никаких неисправностей не выявлено или выявлено, что данный случай не является гарантийным, стоимость диагностики, ремонта и транспортные издержки в обе стороны, связанные с этим случаем, оплачиваются Заказчиком**

### 1. Общие положения о гарантийном обслуживании.

1.1 Компания ДОН-ВИДЕО (далее Производитель) гарантирует Клиентам в течение гарантийного срока бесплатное устранение неисправностей оборудования, возникших по вине Производителя, при условии соблюдения Клиентом условий транспортировки, хранения и эксплуатации оборудования, заявленных Производителем.

1.2 Гарантийный ремонт оборудования производится в сервисных центрах Производителя оборудования.

1.3 Факт приобретения, сдаваемого в ремонт оборудования, Клиент подтверждает предъявлением копии товарной накладной или товарного чека, по которым данное оборудование было приобретено. Также Клиентом прикладывается полностью заполненная рекламационная форма отдельно на каждую единицу оборудования.

1.4 Оборудование, поступившее на склад или доставленное Клиентом лично в офис, без выполнения требований пункта 1.3 (в том числе, если не заполнены все поля рекламационной формы) в ремонт не принимается и возвращается Клиенту за его счет.

1.5 Оборудование проверяется на наличие только тех неисправностей, которые отражены в заполненной рекламационной форме.

1.6 По поступлению в сервисный центр, оборудование проверяется на соответствие гарантийным условиям. Если оборудование не соответствует им, то гарантия производителя аннулируется. Если оборудование эксплуатировалось с нарушением условий эксплуатации, гарантия аннулируется.

1.7 Гарантия не распространяется:

- на расходные материалы;
- на элементы питания;
- на ремонт/замену частей по причине их нормального износа;
- на периодическое обслуживание оборудования.

1.8 Гарантийные обязательства Производителя не действуют в следующих случаях:

- если повреждение оборудования произошло из-за несоблюдения правил транспортировки и условий хранения;
- при наличии в оборудовании механических повреждений;
- если нарушены гарантийные пломбы Производителя (импортера): оборудование имеет следы постороннего вмешательства или была произведена попытка самостоятельного ремонта, а также имеются следы переключки гарантийных пломб, серийных номеров Производителя (импортера);
- если повреждения вызваны доработкой оборудования, внесением в него конструктивных изменений или проведением самостоятельного ремонта;

- если повреждения вызваны использованием нестандартных (неоригинальных) расходных материалов и комплектующих частей;
- если оборудование эксплуатировалось не в соответствии со своим целевым назначением, предусмотренным инструкцией, или в условиях, для которых оно не предназначено;
- при повреждениях, возникших из-за несоблюдения правил монтажа, установки, настройки и эксплуатации оборудования;
- если оборудование использовалась с программным обеспечением, не соответствующим принятым Производителем техническим требованиям;
- если обнаружены повреждения оборудования, вызванные неправильным подключением к источнику электропитания или подключением к источнику питания, не соответствующего установленным Производителем техническими требованиями;
- если обнаружено, что выход оборудования из строя произошел из-за нарушений правил эксплуатации или из-за отсутствия технического обслуживания продукции.
- если причиной повреждения послужило использование нелицензионного программного обеспечения, а также по причине воздействия программ-вирусов;
- если выход из строя произошел вследствие воздействия форс-мажорных обстоятельств (таких как пожар, наводнение, землетрясение и др.);
- при повреждениях, вызванных попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, жидкостей, насекомых, грызунов, не соответствующих заявленному классу защиты корпуса устройства;
- при использовании в уличных условиях без грозозащиты;
- при использовании в уличных условиях в негерметичных термокухнях;
- если выход из строя произошел из-за механических, термических, химических и иных видов воздействий, если их параметры выходят за рамки максимальных эксплуатационных характеристик, либо не предусмотрены технической спецификацией на данное оборудование;
- если выход из строя произошел из-за неправильных действий при обновлении программного-аппаратного обеспечения;
- если выход из строя произошел из-за воздействия высокого напряжения (молния, статическое электричество и т.п.);
- при нарушении технических требований по размещению, подключению и эксплуатации, заявленных Производителем, или требований стандартов ГОСТ Р 50571.21, ГОСТ Р 50571.22; в случае проведения ремонта неуполномоченными лицами.

М.П.

Подпись

/

Дата