

## Правила гарантійного обслуговування

### ШАНОВНИЙ ПОКУПЕЦЬ !

ТОВ «ПВФ Електросвіт» висловлює подяку за вибір нашої продукції та гарантує її належну якість і бездоганне функціонування за умови дотримання правил монтажу та експлуатації. Вся продукція підприємства проходить багатоступеневі випробовування та сертифікована в Україні, Росії, Білорусії, Казахстані. Інноваційність продукції та інженерних рішень ТОВ «ПВФ Електросвіт» підтверджується патентами України та Росії на корисні моделі, товарні знаки й промислові зразки. Однак, у випадках виявлення невідповідностей у нашій продукції, Ви завжди зможете звернутись до нас і отримати повноцінне гарантійне обслуговування.

**Будь-ласка, ознайомтесь з правилами гарантійного обслуговування для отримання належних і вчасних послуг з нашої сторони. Ці правила направлені на впорядкування гарантійного обслуговування та своєчасного і належного його надання.**

Гарантія поширюється на всю продукцію, що встановлена в Україні. Ми зобов'язуємось забезпечити безкоштовний ремонт, заміну продукції або заміну комплектуючих, що вийшли з ладу, протягом гарантійного терміну на умовах, що визначені законодавством України і цими правилами. ТОВ «ПВФ Електросвіт» несе відповідальність за гарантією тільки на підставі цих правил. Будь-яка розширена відповідальність за гарантією виключається.

В залежності від умов нашої співпраці з Вами розрізняємо наступні види гарантії:

— одинична гарантія встановлюється при покупці однієї товарної одиниці, а також, коли не проводиться реєстрація об'єкту встановлення продукції в нашій системі гарантії або використовується некомплектна продукція;

— типова гарантія встановлюється за умови використання комплектної продукції й реєстрації в нашій системі гарантії;

— системна гарантія надається за умови виконання нашою компанією повного комплексу робіт з монтажу, налаштування та обслуговування продукції.

Терміни на вказані види гарантії встановлюються окремо на кожную продукцію й вказані у експлуатаційних документах, договорах, контрактах. Всі види гарантії діють до того часу, коли продукція знаходиться на складському зберіганні, встановлена, обслуговується чи використовується у відповідності з експлуатаційними документами. Вартість робочої сили для заміни продукції, втрата прибутку, урожаю чи інші непрямі затрати виключені з даної гарантії. ТОВ «ПВФ Електросвіт» не несе відповідальності за втрату прибутку та інші види втрат, що стались внаслідок виходу з ладу його продукції.

ТОВ «ПВФ Електросвіт» залишає за собою право в будь-який момент затребувати доказів правильного монтажу і використання своєї продукції. За їх відсутності Вам буде відмовлено в наданні гарантійного обслуговування. **Гарантія не розповсюджується на продукцію, недоліки якої виникли внаслідок:**

— порушення правил експлуатації, зберігання чи транспортування, що вказані в експлуатаційних документах;

— експлуатації продукції в агресивному навколишньому середовищі або використанні агресивних матеріалів в безпосередній близькості від неї;

— експлуатації продукції у відмінних від вказаних в експлуатаційних документах кліматичних умов;

— стороннього ремонту або внесення несанкціонованих виробником конструктивних чи схемотехнічних змін;

- відхилення від Державних Стандартів України у роботі електричних, телекомунікаційних й кабельних мереж та інших подібних зовнішніх факторів;
- дії непереборної сили (стихійні явища, пожежа, блискавка тощо);
- використання продукції не за призначенням;
- порушення цілісності захисних пломб;
- необережного поводження з лампами, що спричинило руйнування їх зовнішньої колби.

**Додатково гарантії не підлягають:**

- лампи з зруйнованою зовнішньою колбою та ознаками її механічного, термічного, хімічного пошкодження;
- лампи із зруйнованим внутрішнім запобіжником, що, зазвичай, розташований у верхній частині колби і має вигляд півкола;
- лампи з закінченим строком служби (більше 10000 годин);
- світильники з порушеними пломбами, ознаками механічного, хімічного чи термічного пошкодження;
- світильники, що були піддані дії напруги вище 242 В чи 440 В відповідно;
- лампи, світильники та інша продукція, на які втрачено оригінальне пакування;
- лампи, світильники та інша продукція, термін гарантії якої вийшов.

Таку продукцію не потрібно відправляти нам, вона утилізуються у відповідності до процедури, що діє на Вашому підприємстві. Витрати на самовільну доставку такої продукції на склад ТОВ "ПВФ Електросвіт" несе покупець. Вказана продукція буде автоматично перенаправлена покупцю за його рахунок.

**Просимо за виявлення невідповідної продукції нашого підприємства, перш ніж відправляти її на нашу адресу:**

- а) переконатись у невідповідності, користуючись даними експлуатаційних документів на продукцію;
- б) визначити офіційного представника для взаємовідносин у сфері гарантійного обслуговування, оформити на нього довірчого листа та надіслати його нам;
- в) повідомити про неї за контактними даними гарантійного центру, вказавши назву продукції, кількість та невідповідність; дата цього повідомлення в подальшому буде вважатись початком гарантійного обслуговування;
- г) узгодити з нами подальші дії з цією продукцією, зокрема необхідність її перевірки в нашому гарантійному центрі;
- д) підготувати заявку і акт прийому-передачі на гарантійний ремонт чи заміну за встановленою формою (наведена в додатках до правил) і вислати нам на поштову адресу, електронну адресу, факс.

Якщо з нашого боку визнано за необхідність провести перевірку продукції на базі нашого гарантійного центру, то потрібно узгодити з нами строки пересилання і перевізника. Продукція, яка є невідповідною, доставляється на майданчик гарантійного центру ТОВ "ПВФ Електросвіт" силами покупця. Вказана послідовність дій дасть можливість нам в найкоротші строки і належним чином проводити гарантійне обслуговування. Витрати на самовільну доставку продукції (без узгодження з нашим гарантійним центром) на склад ТОВ "ПВФ Електросвіт" несе покупець. Вказана продукція буде автоматично перенаправлена покупцю за його рахунок. Лампи, світильники та інша продукція, на яку відсутні заявка та акт прийому-передачі на гарантійний ремонт чи заміну, оформлена покупцем, не буде прийматись для гарантійного обслуговування.

У випадку очевидної відмови продукції ТОВ "ПВФ Електросвіт" за своїм власним рішенням забезпечить:

- гарантійний ремонт продукції;
- гарантійну заміну продукції.

Замінена чи відремонтована продукція буде відправлена покупцю за наш рахунок.

**Контактні дані гарантійного центру ТОВ “ПВФ Електросвіт”**

**для подання скарг, претензій, рекламацій, відгуків тощо:**

тел. +38 0352 52 01 75; тел./факс +38 0352 43 39 86

e-mail: [service@esv.te.ua](mailto:service@esv.te.ua)

46010, ТОВ “ПВФ Електросвіт”, вул. Текстильна, 34, м. Тернопіль, Україна

**Що слід пам’ятати покупцю:**

— початок гарантійного обслуговування відліковується з дати підписання акту прийняття об’єкта в експлуатацію або з дати видаткової накладної;

— купляючи у нас продукцію, Ви погоджуєтесь з цими правилами гарантійного обслуговування і зобов’язуєтесь виконувати їх впродовж всього гарантійного терміну;

— самовільно надіслана продукція на нашу адресу перевізниками чи власним автотранспортом не буде прийнята для гарантійного обслуговування та автоматично буде переадресована Вам;

— невідповідна продукція, що надійшла без заявки, видаткової накладної (акту прийому-передачі на гарантійний ремонт чи заміну) буде відправлена на відповідальне зберігання на склад і не буде вважатись гарантійною. Вам буде виставлено рахунок за її зберігання на наших складських територіях;

— невідповідна продукція, що надійшла до нас, але не визнана гарантійною, буде відправлена Вам за Ваш рахунок для утилізації з відповідним підтверджуючим документом;

— продукція, що надійшла до нас як невідповідна (за твердженням покупця), і яка не виявилась такою, буде надіслана Вам за Ваш рахунок з урахуванням послуг за перевірку та зберігання на складі; відмова від сплати цих послуг з Вашого боку означатиме відмову від цієї продукції;

— невиконання цих правил позбавляє Вас гарантійного обслуговування.

**Зі свого боку ТОВ “ПВФ Електросвіт” бере на себе зобов’язання:**

— реагувати на будь-які запити покупця щодо невідповідної продукції, що надіслані на адресу гарантійного центру;

— узгоджувати з покупцем дії з невідповідною продукцією, зокрема надсилання для заміни чи ремонту;

— приймати невідповідну продукцію, що надіслана покупцем з відповідними документами;

— повідомляти покупця про хід роботи з невідповідною продукцією;

— інформувати покупця та надавати необхідні документи стосовно розгляду його скарги, претензії, рекламації тощо стосовно невідповідної продукції;

— представляти інтереси покупця при розгляді рекламацій на супутню продукцію (продукція сторонніх виробників, що поставляється разом з продукцією ТОВ “ПВФ Електросвіт”, наприклад, лампи, стартери тощо);

— ремонтувати чи замінювати невідповідну продукцію, що надіслав покупець, у відповідності до строків, що передбачені чинним законодавством України або визначені на основі спільних з покупцем домовленостей;

— відправляти гарантійну продукцію покупцю на вказану адресу;

— покращувати свою продукцію на основі даних невідповідностей, що виявлені покупцем;

— приймати рішення та дії направлені на запобігання повторних невідповідностей продукції, що виявлені покупцем;

— надавати покупцю всебічні консультації стосовно документів, що необхідні для проведення гарантійного обслуговування, та допомагати в їх правильному оформленні.