

Правила гарантийного обслуживания оборудования AVCLINK (АВЦЛИНК) для партнёров компании АВ-ЦЕНТР

На всё оборудование AVCLINK, приобретённое в компании АВ-Центр, предоставляется гарантия 1 (один) год при условии соблюдения настоящих правил, а также норм проектирования, монтажа и эксплуатации систем, построенных с использованием соответствующего оборудования.

1. ОБЩИЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Поставщик – компания АВ-Центр (ООО «АВЦ»), официальный производитель и эксклюзивный дистрибьютор продукции бренда AVCLINK на территории Российской Федерации.

Оборудование – оборудование, производимое под товарным знаком «AVCLINK», реализуемое компанией АВ-Центр (ООО «АВЦ») на территории Российской Федерации.

Партнёр – юридическое или физическое лицо, приобретающее Оборудование в компании АВ-Центр для последующей перепродажи, без цели личного некоммерческого использования.

Конечный пользователь – юридическое или физическое лицо, приобретающее Оборудование у Партнёра для целей последующего использования в соответствии с потребительскими свойствами и технико-экономическими параметрами (не для последующей перепродажи) и являющееся эксплуатантом Оборудования.

2. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПАРТНЁРА ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ НЕИСПРАВНОСТИ

2.1. Первичный контакт с Конечным пользователем для выяснения сути возникших проблем. Партнёр должен убедиться, что проблемы не связаны с неумелой эксплуатацией звуковой или видео системы, а вызваны именно неисправностью Оборудования.

2.2. Локализация неисправного компонента системы.

2.3. Заполнение Акта рекламации (Приложение к настоящим Правилам) и обращение в сервисный центр компании АВ-Центр для получения рекомендаций по наиболее эффективному разрешению возникшей проблемы.

2.4. Демонтаж и транспортировка неисправного Оборудования Поставщику.

2.5. Согласование действий с Конечным пользователем в случае, если неисправность не может быть устранена в рамках гарантийных обязательств.

2.6. Обратная транспортировка восстановленного Оборудования Конечному пользователю и перезапуск системы в штатную эксплуатацию.

3. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Под гарантийным обслуживанием понимается проведение диагностики и бесплатного ремонта Оборудования либо замена неисправного Оборудования на аналогичное (при невозможности проведения восстановительного ремонта) при выявлении в течение гарантийного срока дефектов, возникших по вине Производителя.

3.2. Гарантийный срок исчисляется с момента отгрузки товаров со склада компании АВ-Центр (согласно товарно-транспортным накладным или универсальным передаточным документам).

3.3. На всех этапах проведения работ в рамках гарантийного обслуживания Поставщик взаимодействует исключительно с Партнёром, а не с Конечным пользователем Оборудования.

3.4. Поставщик вправе потребовать документ, подтверждающий факт и дату приобретения Оборудования Партнёром.

3.5. Длительность ремонта определяется после проведения диагностики в сервисном центре Поставщика.

3.6. При подтверждении Поставщиком гарантийного случая после проведения диагностики в сервисном центре, Поставщик в кратчайшие сроки производит ремонт неисправного Оборудования. Чтобы свести к минимуму простои системы, связанные с ремонтом, Поставщик приложит все усилия, чтобы предоставить временную подмену, способную выполнять функции неисправного устройства и совместимую с системой, из которой неисправное устройство пришлось изъять.

3.7. Если недостатки Оборудования были выявлены до его запуска в регулярную эксплуатацию (при распаковке, монтаже или первичном включении), Поставщик готов немедленно заменить неисправное Оборудование на новое, при условии сохранения оригинальной упаковки, общего товарного вида и наличия подмены на складе Поставщика. В случае отсутствия на складе нового Оборудования для подмены, Поставщик приложит все усилия, чтобы предоставить временную подмену, способную выполнять функции неисправного устройства и совместимую с системой, из которой неисправное устройство пришлось изъять.

3.8. В случае несогласия Партнёра с выводами диагностики относительно выявленных недостатков и причин их возникновения, неисправное устройство может быть направлено на производство (фабрику-изготовитель) для проведения дополнительной экспертизы и установления причин повреждений инженерами фабрики-изготовителя. Расходы на транспортировку оборудования на производство и, при необходимости, обратно, несёт Партнёр.

4. ОГРАНИЧЕНИЯ ГАРАНТИИ

Не все случаи неисправностей могут быть признаны гарантийными. Следующие признаки могут указывать на то, что отремонтировать оборудование в рамках гарантийного обслуживания будет невозможно:

4.1. Оборудование использовалось не по его прямому назначению.

4.2. Оборудование имеет следы несанкционированного вскрытия или ремонта.

4.3. При обнаружении следов жидкостей, жира, насекомых и иных посторонних предметов и субстанций внутри корпусов Оборудования.

4.4. В случае ошибок монтажа или эксплуатации, а также аварийных ситуаций в сетях электропитания.

4.5. При сильной загрязнённости устройств, содержащих вентилятор*.

Гарантийные обязательства не распространяются на следующие недостатки:

4.6. Повреждения, вызванные изменением конструкции или схемы изделия, не предусмотренным Производителем.

4.7. Повреждения, вызванные действием непреодолимых сил, несчастными случаями, умышленными или неосторожными действиями Конечного пользователя или третьих лиц.

4.8. Механические повреждения, нарушения товарного вида и комплектности изделий, обнаруженные после отгрузки Оборудования Партнёру.

4.9. Повреждения, вызванные несоответствием стандартам, рекомендациям и параметрам питающих, телекоммуникационных, кабельных и других подключаемых к изделию сетей, устройств и других подобных внешних факторов.

4.10. Повреждения, вызванные использованием нестандартных и/или некачественных расходных материалов, принадлежностей, запасных частей, элементов питания, носителей информации различных типов.

***Важное примечание:** следует учитывать, что устройства, содержащие вентилятор охлаждения, такие как усилители мощности или другие корпусные изделия с высокой

теплоотдачей, требуют регулярного обслуживания из-за пылевых и иных мелких частиц, которые вентилятор всасывает внутрь корпуса устройства. Регулярность проведения такого профилактического обслуживания не может быть регламентирована, так как в зависимости от условий эксплуатации объём загрязнения может быть очень разным. Тем не менее, рекомендованный интервал профилактического обслуживания таких устройств не должен превышать 12 месяцев.

В случае, если неисправность возникла из-за отсутствия должного охлаждения по причине сильного загрязнения вентиляционных отверстий и плоскостей печатных плат или внутреннего объёма устройства, это может явиться основанием для признания случая негарантийным.

Рекомендации по проведению профилактического обслуживания, а также технические консультации можно получить в службе технической поддержки компании АВ-Центр.

Контакты сервисного центра:

Москва: Колодезный переулок, дом 2А, тел: +7 495 661 91 96.

Санкт-Петербург: Якорная ул., дом 6, тел. +7 812 325 07 76 (только приём оборудования)