



Утверждены
Генеральным директором
ООО «АвтоФон»
25.02.2012г.

**Гарантийные обязательства
ООО «АвтоФон».**

(Версия № 3 Последняя действующая редакция от 07.06.2016г.)

г. Москва

Уважаемые Покупатели!

Настоящие гарантийные обязательства распространяют своё действие на всех **Покупателей** устройств «АвтоФон-Маяк».

Если Вы Покупатель— физическое лицо и приобрели устройство для собственного использования, то Ваши отношения с Производителем/ Продавцом/ регулируются «Законом о защите прав потребителей».

Если Вы, Покупатель — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель и приобрели устройство (для использования его в своей организации, в своей деятельности), то на Вас не распространяется «Закон о защите прав потребителей». Все права и обязанности рассматриваются согласно договоренностям между сторонами, в соответствии с действующими нормами Гражданского кодекса.

Основные положения.

Гарантия на устройство.

ООО «АвтоФон» (далее - Производитель), устанавливает гарантийный срок на устройство «АвтоФон - Маяк», который составляет 12 (двенадцать) месяцев, исчисляемый со дня его продажи конечному потребителю (покупателю), но не превышает 24 (двадцать четыре) месяца со дня производства устройства. Если момент продажи устройства определить невозможно, то срок гарантийного обслуживания исчисляется с даты производства устройства.

Производитель гарантирует исправную работу устройства в течение 12 месяцев, с момента его продажи конечному потребителю (покупателю), только при условии использования устройства в тех целях, для которых оно предназначено Производителем, при надлежащем соблюдении правил эксплуатации, бережного обращения с устройством, аккуратного хранения и надлежащей установкой, своевременного обслуживания и диагностики возможных неисправностей и отсутствии механических электрических и иного характера повреждений частей и механизмов устройства. Настоящая гарантия предоставляется Покупателю в дополнение к конституционным и иным правам Покупателя и ни в коем случае не ограничивает их. Покупатель вправе предъявить требования к Производителю в отношении недостатков устройства, если они обнаружены в течение гарантийного срока и возникли по вине Производителя. Производитель обязуется в течение гарантийного срока, с момента продажи конечному потребителю (покупателю), при условии соблюдения Покупателем всех правил и условий эксплуатации, осуществить бесплатный гарантийный ремонт устройства, устранить неполадки, возникшие по вине Производителя.

Гарантия не распространяется на элементы питания, аксессуары и принадлежности, части и детали, которые подвержены естественному износу в процессе эксплуатации и подлежат периодической замене, а также на другие комплектующие, подверженные сильным механическим воздействиям в процессе эксплуатации устройства.

Гарантия не распространяется на программное обеспечение также на информацию, сохраненную в SIM – картах и других источниках информации, необходимых при работе с устройством.

Производитель гарантирует, что производимые им устройства не оказывают какого-либо вредного влияния на здоровье Покупателя и являются безопасными при условии соблюдения всех правил эксплуатации, описанных в прилагаемой технической и иной документации к устройству.

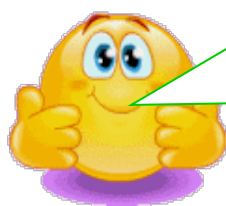
Требования к качеству функционирования устройства не могут превышать технические характеристики, заявленные Производителем устройства.

Производитель не гарантирует, что устройство будет работать в соответствии с ожиданиями Покупателя, при использовании его в специфических целях, не предусмотренных целевому назначению устройства и при не соблюдении условий, оговоренных в инструкции по эксплуатации.

Внешний вид устройства, комплектация и характеристики могут изменяться Производителем без предварительных уведомлений. Информацию о новых видах устройства Покупатель может узнавать на официальном сайте Производителя. www.autofon.ru.

Рекомендации по правильной эксплуатации устройства.

Уважаемые Покупатели!



Перед началом эксплуатации приобретенного вами изделия, необходимо ознакомиться со следующей информацией:

*В первую очередь, следите, чтобы Ваше устройство (внутренние части устройства) не подвергалось воздействию **влаги**, которая вызывает коррозию электронных схем.*

Немаловажным является беречь устройство от ударов, падений и тряски, в результате которых может повредиться корпус устройства или же встроенные печатные платы.

Высокие температуры могут сократить срок службы устройства, повлечь повреждение батареи и деформацию пластмассовых частей изделия.

Воздействие **пониженной температуры** с последующим её повышением приводит к образованию конденсата внутри устройства. Это может повлиять на работоспособность электрических схем устройств.

Не пытайтесь разбирать или модифицировать устройство и её компоненты.

Не активизируйте устройство со старыми, разряженными батареями, это может вызвать снижение дальности и/или потерю сигнала. Вы потеряете контроль над устройством!

Покупатель несёт полную ответственность за безопасную эксплуатацию устройства. Во время эксплуатации на вас, уважаемые Покупатели лежит ответственность за вашу собственную безопасность и безопасность окружающих. Пожалуйста, неукоснительно выполняйте приводимые рекомендации!

1. Общие положения о гарантийном обслуживании.

1.1. Срок гарантийного обслуживания исчисляется с момента продажи устройства и составляет **12 (двенадцать) месяцев, исчисляемый со дня его продажи конечному потребителю (покупателю), но не превышает 24 (двадцать четыре) месяца со дня производства устройства.** Если момент продажи устройства определить невозможно, то срок гарантийного обслуживания исчисляется с даты производства устройства.

Производитель (ООО «АвтоФон») гарантирует Покупателю в течение указанного срока бесплатное устранение недостатков устройства, обнаруженных дефектов при использовании устройства, допущенных в процессе производства, при условии соблюдения Покупателем всех рекомендованных Производителем условий транспортировки, разгрузки, хранения, эксплуатации устройства.

1.2. Гарантийное обслуживание производится бесплатно **в отделе сервисного обслуживания Производителя - (далее - сервисный центр).**

В случае выявления недостатков устройства при эксплуатации в течение гарантийного срока, если требования по эксплуатации были выполнены правильно, Покупатель вправе обратиться для осуществления гарантийного обслуживания устройства, в сервисный центр Производителя.

По всем вопросам осуществления гарантийного обслуживания устройства, Производитель рекомендует обратиться в сервисный центр Производителя, адреса и телефоны которых указаны в инструкции по эксплуатации, гарантийном талоне, а также на официальном сайте Производителя: www.autofon.ru, или узнать по телефону: +7 (495) 544-57-97 доб. 994.

1.3. При отправке неисправного устройства на гарантийный ремонт, Покупателю необходимо предъявить: само устройство и документ, подтверждающий факт приобретения данного устройства (**товарная накладная, чек, гарантийный талон и др.**), в котором ясно указаны имя и адрес продавца, дата покупки и тип устройства, подтверждающие актуальность гарантийного периода для этого устройства. Также, Покупателю необходимо заполнить **Заявление на проведение диагностики и ремонта устройства**, подлежащего гарантийному ремонту (форма Заявления на проведение диагностики и ремонта устройства приведена на официальном сайте Производителя www.autofon.ru в разделе «Документация»).

1.4. Если устройство, поступившее посылкой или доставленное лично в сервисный центр Производителя, получено Производителем без выполнения пункта 1.3, а также с ненадлежащим образом заполненным **Заявлением на проведение диагностики и ремонта устройства**, Производитель оставляет за собой право не принимать на гарантийный ремонт устройство, которое возвращается Покупателю за его счет.

1.5. После приема неисправного устройства на ремонт, специалисты сервисного центра проводят диагностику устройства на соответствие гарантийным условиям, определяя характер неисправности устройства — заводской брак или результат неправильной эксплуатации Покупателем. Устройство проверяется на наличие только тех неисправностей, которые описаны в **Заявлении на проведение диагностики и ремонта устройства**. После проведения диагностики, специалистами сервисного центра составляется **экспертное заключение**, на основании экспертного заключения может быть проведен гарантийный ремонт устройства с недостатками, возникшими по вине Производителя. Если проведение ремонта устройства невозможно, то при предъявлении экспертного заключения Покупателем, Производитель производит замену устройства с заводским дефектом на новое устройство с такими же техническими характеристиками, не бывшее в употреблении надлежащего качества, или на аналогичное, по согласованию с Покупателем, в установленные законом сроки. (Другие условия могут быть предусмотрены соглашением/договором, заключенным в письменном виде).

1.6. Производитель оставляет за собой право отказаться от бесплатного гарантийного ремонта, если после проведения диагностики устройства обнаружены повреждения, вызванные следующими факторами:

- **Нарушены правила эксплуатации, описанные в инструкции по эксплуатации.**

- **Имело место обслуживание не в сервисном центре Производителя, устройство подверглось ремонту неуполномоченными лицами с нарушением требований**

Производителя и норм техники безопасности; имеются следы попытки устранить самостоятельно дефект или осуществить монтаж не предназначенных деталей.

- Устройство использовалось не по назначению, дефекты вызваны изменениями вследствие применения устройства с целью, не соответствующей установленной сфере применения данного устройства, указанной в инструкции по эксплуатации; специалистами сервисного центра было замечено использование нестандартных режимов или параметров работы устройства или его компонентов.

- Дефект является результатом естественного износа.

- Неисправность возникла в результате механического, электрического, химического, термического и иных видов воздействий, параметры которых выходят за рамки максимально допустимых эксплуатационных характеристик, которые повлекли за собой нарушение работоспособности устройства. Устройство повреждено или вышло из строя в связи с нарушением правил и условий установки, подключения, транспортировки, разгрузки хранения.

- Покупателем была нарушена целостность устройства в течение гарантийного срока, повреждены какие-либо защитные знаки Производителя и имеются следы применения механических средств.

- В случае, если частично или полностью отсутствует заводской серийный номер, если серийный номер на устройстве или их маркировка не соответствуют сведениям, обозначенным в гарантийном талоне.

- В случае умышленных или ошибочных действий Покупателя.

- Действия обстоятельств непреодолимой силы (стихия, ураган, пожар, молния, и т.п.), несчастных случаев и т.д.

- Попадания внутрь устройства (на плату или во внутрь корпуса устройства) посторонних предметов, воды, жидкостей, насекомых, не соответствующих свойствам используемого корпуса устройства.

1.7. Если устройство было повреждено одним из вышеуказанных способов, Производитель может при наличии технических характеристик, позволяющих произвести ремонт, отремонтировать устройство, но в этом случае, ремонт будет платным.

2. Порядок сдачи и приема устройства на гарантийный ремонт.

2.1. Для устранения дефектов в работе устройства, Покупатель передает, отправляет или доставляет самостоятельно неисправное устройство в сервисный центр Производителя.

2.2. При передаче устройства на гарантийный ремонт, Покупатель прикладывает к устройству документ (товарная накладная, чек, гарантийный талон и др.), подтверждающий факт приобретения устройства и актуальность гарантийного периода устройства. Также, Покупатель заполняет **Заявление на проведение гарантийного ремонта. Заявление на проведение диагностики и ремонта устройства**, заполняется в двух экземплярах (форма **Заявления на проведение диагностики и ремонта устройства**, приведена на официальном сайте **Производителя**), в котором кратко указывается описание неисправности.

2.3. При личной сдаче неисправного устройства в сервисный центр, **Заявление на проведение диагностики и ремонта устройства** может быть заполнено на месте.

2.4. Неисправное устройство должно быть упаковано в заводскую упаковку или упаковочную тару, обеспечивающую безопасную транспортировку устройства.

2.5. При самостоятельной доставке в сервисный центр **Производителя**, Покупателю выдается **квитанция** о приеме устройства в ремонт, при соблюдении Покупателем условий пункта **2.2.**

2.6. Об окончании проведения гарантийного ремонта, Покупателя уведомляют любым доступным для связи способом: сообщением, направленным по электронной почте, посредством телефонной связи (в соответствии с контактными данными, указанными в **Заявлении на проведение диагностики и ремонта устройства**).

Возврат денежных средств за покупку неисправного устройства и иные требования Покупателя, (кроме проведения диагностики, гарантийного ремонта и замены устройства), сервисным центром не осуществляется. По вопросам возврата неисправного устройства, Покупателю необходимо обратиться к Продавцу в отдел продаж, в котором было приобретено данное устройство.

2.7. Отремонтированное устройство сопровождается **Сервисным листом Производителя – Актом о выполнении работ по гарантийному ремонту устройства**, подписанным уполномоченным специалистом сервисного центра **Производителя**. **Сервисный лист** подтверждает, что заявленные Покупателем в **Заявлении на проведение диагностики и ремонта устройства** неисправности устранены и устройство работает в полном соответствии с заявленными **Производителем** техническими характеристиками.

3. Сроки выполнения гарантийного ремонта устройства.

3.1. Срок выполнения гарантийного ремонта после диагностики неисправности устанавливается по письменному соглашению между **Производителем** и Покупателем в **Заявлении на проведение диагностики и ремонта устройства** и составляет в среднем до **10 рабочих дней**, но в любом случае, не превышает **45 дней** с момента принятия устройства в сервисный центр. (Другие условия могут быть предусмотрены соглашением/договором, заключенным в письменном виде).

3.2. В случае невозможности осуществления ремонта в установленные сроки, устройство подлежит замене на другое, не бывшее в употреблении с такими же техническими характеристиками или, по согласованию с Покупателем, на аналогичное. При предъявлении требования замены устройства, срок удовлетворения требования Покупателя осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства РФ. (Другие условия могут быть предусмотрены соглашением/договором, заключенным в письменном виде).

3.3. Гарантийный срок продлевается на период проведения гарантийного ремонта, в течение которого устройство не использовалось. Указанный период исчисляется со дня обращения Покупателя с требованием об устранении недостатков устройства до дня выдачи его по окончании ремонта.

3.4. Покупателю необходимо сохранять все документы о ремонте, для подтверждения нахождения устройства в ремонте.

3.5. Гарантия на комплектующие, использованные при ремонте устройства, заканчиваются вместе с гарантией на устройство.

3.6. С момента покупки устройства всю ответственность за надлежащую, законную и безопасную эксплуатацию устройства и за возможный ущерб, причиненный этим устройством имуществу и/или здоровью третьих лиц Покупатель целиком и полностью принимает на себя. Производитель не несет ответственности за возможный вред прямо или косвенно нанесенный его устройством людям, домашним животным, имуществу, в результате несоблюдения правил и условий эксплуатации, а также умышленных или иных неосторожных действий Покупателя.

3.7. С момента покупки устройства в комплекте с сим картой, Покупатель целиком и полностью принимает на себя всю ответственность за надлежащее использование сим-карты, которая должна использоваться по назначению и находиться внутри устройства в процессе эксплуатации устройства. Покупатель несет ответственность, в соответствии с действующим законодательством за возможный ущерб, причиненный третьим лицам за ненадлежащее использование сим-карты, находящейся внутри устройства. Производитель не несет ответственности за возможный вред, нанесенный третьим лицам, в результате несоблюдения Покупателем условий использования сим-карты, а также умышленных или иных неосторожных действий Покупателя.

Устройство «АвтоФон-Маяк» по своим характеристикам сложно и не может быть совершенно свободно от ошибок. Производитель не отвечает перед Покупателем или какой-либо третьей стороной, откуда бы не исходили претензии, включая случаи, когда они были предупреждены о возможности негативных последствий, за прямой или косвенный ущерб, в частности, за какие-либо личные неприятности, понесенный материальный или моральный ущерб, упущенную выгоду в связи с возможными перерывами, сбоями в работе Устройства. Производитель не отвечает за качество услуг, по которым он сам является пользователем в том числе услуг мобильной и стационарной связи.

Производитель не несет ответственность перед Покупателем в случаях:

-Неисправности и/или отключения Покупателем/его доверенным лицом, третьими лицами, Устройства;

-Перерыва работы сети сотовой связи, используемой Устройством для передачи данных;

-Перерыва работы сети сотовой связи.

3.8. Покупатель подтверждает свое согласие на предоставление и обработку персональных данных при обращении в сервисный центр Производителя (на основании Заявления **на проведение диагностики и ремонта устройства**). Покупатель должен быть ознакомлен с условиями использования его персональных данных до начала их обработки.

3.9. Информация о персональных данных Покупателя будет сохранена, защищена и использована сервисным центром Производителя, в соответствии с **Политикой конфиденциальности**, (которая находится на официальном сайте Производителя www.autofon.ru в разделе «Документация»), обеспечивающей надежное хранение и предотвращение от незаконного разглашения.

3.10. В случаях не гарантийного сервисного обслуживания, сервисный центр оставляет за собой право осуществить платный ремонт. Покупатель имеет право отказаться от платного ремонта. В случае отказа от платного ремонта Покупателем – устройство возвращается Покупателю в текущем виде.

4. Срок службы устройства.

4.1. **Средний срок службы устройства (изделия) составляет 10 лет.** Срок службы не распространяется на элементы питания.

Актуальная (действующая) версия гарантийных обязательств ООО «АвтоФон», изложенных в настоящем тексте (а также все изменения и дополнения к гарантийным обязательствам) размещается и находится на официальном сайте Производителя www.autofon.ru в разделе «Документация». Полный (актуальный) текст Гарантийных обязательств ООО «АвтоФон», вступает в силу с момента его опубликования или позже, (при указании более позднего момента вступления в силу) ООО «АвтоФон» оставляет за собой право на изменение без специального уведомления гарантийных обязательств, изложенных в настоящем тексте - Гарантийные обязательства ООО «АвтоФон», в соответствии с действующим законодательством РФ.