

## Условия гарантийного и сервисного обслуживания

### І. Условия гарантии

Гарантийный срок эксплуатации ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ» установлен в Руководстве по эксплуатации ручного электроинструмента и составляет 12, 24, 36 месяцев со дня продажи через розничную торговую сеть и действует с даты заключения договора купли-продажи ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ». Подтверждением заключения договора купли-продажи является оформленный гарантийный талон или, при отсутствии гарантийного талона, товарный, кассовый чек (счет-фактура или товарная накладная) с отметкой даты продажи. Если не предоставлены документы, подтверждающие дату заключения договора купли-продажи, гарантийный срок эксплуатации исчисляется со дня изготовления ручного электроинструмента.

АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» отвечает за недостатки ручного электроинструмента в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» относительно технически сложных товаров кроме недостатков, которые возникли после передачи ручного электроинструмента потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки ручного электроинструмента.

**12 МЕСЯЦЕВ** - Гарантийный срок эксплуатации ручного электроинструмента ДША1-10-РЭЗ (12 В, 14.4 В, 18 В); ДША1-10-РЭ4 (12 В, 18 В).

**24 МЕСЯЦА** - Гарантийный срок эксплуатации ручного электроинструмента серии «ФИОЛЕНТ Professional». При условии регистрации ручного электроинструмента серии «ФИОЛЕНТ Professional» и предоставлении гарантийного сертификата «ФИОЛЕНТ - 36 МЕСЯЦЕВ ГАРАНТИИ» гарантийный срок продлевается до **36 МЕСЯЦЕВ**.

**36 МЕСЯЦЕВ** - Гарантийный срок эксплуатации ручного электроинструмента серии «ФИОЛЕНТ мастер».

#### **ГАРАНТИЙНЫЙ СЕРТИФИКАТ «ФИОЛЕНТ - 36 МЕСЯЦЕВ ГАРАНТИИ»**

Гарантийный сертификат «ФИОЛЕНТ - 36 МЕСЯЦЕВ ГАРАНТИИ» предоставляет потребителю ручного электроинструмента серии «ФИОЛЕНТ Professional» право на увеличенный период гарантийного обслуживания – 36 месяцев.

Для получения гарантийного сертификата «ФИОЛЕНТ - 36 МЕСЯЦЕВ ГАРАНТИИ» потребитель ручного электроинструмента серии «ФИОЛЕНТ Professional» должен, в течение **30 календарных дней от даты приобретения**, выполнить процедуру регистрации ручного электроинструмента на официальном сайте АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» в разделе «РЕГИСТРАЦИЯ ЭЛЕКТРОИНСТРУМЕНТА». В течение **двух рабочих дней** после регистрации ручного электроинструмента потребителю, на указанный им адрес электронной почты, высылается персональный гарантийный сертификат «ФИОЛЕНТ - 36 МЕСЯЦЕВ ГАРАНТИИ». Гарантийный срок эксплуатации ручного электроинструмента подтверждается данным сертификатом при обращении потребителя в сервисный центр.

#### **БЕСПЛАТНОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

После регистрации в течение **30 календарных дней от даты приобретения** ручного электроинструмента серии «ФИОЛЕНТ Мастер» на официальном сайте АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» в разделе «РЕГИСТРАЦИЯ ЭЛЕКТРОИНСТРУМЕНТА», потребителю в течение **двух рабочих дней** высылается по электронной почте «**СЕРТИФИКАТ НА БЕСПЛАТНОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**», который предоставляет право на **одно** бесплатное техническое обслуживание в течение первых 6 месяцев от даты приобретения. Сертификат остается в сервисном центре.

Выявленные при проведении технического обслуживания недостатки, попадающие под действие гарантийных обязательств, при соблюдении правил эксплуатации и своевременном проведении текущего и периодического технического обслуживания, устраняются **бесплатно** при предъявлении в сервисный центр данного **сертификата**. Негарантийные дефекты устраняются по согласованию с потребителем и в установленном порядке.

Если договор купли-продажи расторгнут, неиспользованный потребителем «**СЕРТИФИКАТ НА БЕСПЛАТНОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**», гарантийный

сертификат «**ФИОЛЕНТ - 36 МЕСЯЦЕВ ГАРАНТИИ**» считаются недействительными со дня расторжения договора купли-продажи. Утерянный в период гарантийных обязательств сертификат «**ФИОЛЕНТ - 36 МЕСЯЦЕВ ГАРАНТИИ**» восстановлению не подлежит.

Гарантийный срок эксплуатации электроинструмента продлевается на время нахождения в гарантийном ремонте. Срок продления указывается в гарантийном талоне руководства по эксплуатации. Если вследствие интенсивной эксплуатации требуется дополнительное периодическое обслуживание, связанное с заменой смазки, щеток, очисткой коллектора - эти работы выполняются за счет потребителя.

*Данные «Условия гарантийного и сервисного обслуживания ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ» распространяются на ручной электроинструмент ТМ «ФИОЛЕНТ», приобретенный потребителем, начиная с 01.06.2017г.*

## **II. Отказы изделий при эксплуатации**

В случае обнаружения недостатков ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ», потребитель имеет право на защиту своих интересов в соответствии с действующим законодательством РФ.

При отказе изделий в период гарантийного срока эксплуатации, потребитель обращается в сервисный центр. Данные о действующих сервисных центрах находятся на официальном сайте АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» в разделе «Обслуживание и ремонт».

В случае отсутствия в месте нахождения потребителя сервисного центра, выполняющего гарантийные обязательства по ремонту ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ», потребитель имеет право обратиться на АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» для проведения диагностики и ремонта ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ».

К ручному электроинструменту ТМ «ФИОЛЕНТ», направляемому на АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» для проведения диагностики, прилагаются сопроводительные документы: руководство по эксплуатации, оформленный гарантийный талон или, при отсутствии гарантийного талона, товарный, кассовый чек (счет-фактура или товарная накладная) с отметкой даты продажи или копия документа, подтверждающего приобретение ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ», заявление потребителя (в свободной форме) с указанием условий эксплуатации и проявившегося недостатка, своего почтового адреса, адреса электронной почты и номера телефона.

По получению ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ» и перечисленных сопроводительных документов, рекламационная комиссия АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ», состав которой утвержден нормативным документом АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ», проводит диагностику и устанавливает причину недостатка в работе ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ».

1. Если комиссией установлено, что недостаток в работе ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ» вызван дефектом изготовления, некачественным материалом, комплектующими – ремонт электроинструмента проводится на бесплатной основе. Восстановленный ручной электроинструмент ТМ «ФИОЛЕНТ» высылается потребителю почтовым отправлением по указанному им почтовому адресу за счет АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ». Потребитель уведомляется об отправке электроинструмента по контактными данным, указанным в заявлении.

2. Если комиссией установлено, что недостаток в работе ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ» вызван нарушением правил эксплуатации, указанных в разделах данных условий **«Гарантийный ремонт не проводится в следующих случаях»** и **«Гарантия не распространяется»** - составляется и направляется потребителю акт экспертизы ручного электроинструмента и счет на оплату проведения ремонта. Ремонт ручного электроинструмента ТМ «ФИОЛЕНТ» проводится после получения оплаты. По окончании ремонта или в случае отказа потребителя от проведения ремонта, ручной электроинструмент ТМ «ФИОЛЕНТ» высылается почтовым отправлением потребителю по указанному им в заявлении почтовому адресу за счет потребителя. Потребитель уведомляется об отправке электроинструмента по данным, указанным в заявлении.

### **Гарантийный ремонт не проводится в следующих случаях:**

1 Наличия в гарантийном талоне исправлений, неразборчивых записей. Если на изделии отсутствует или повреждена идентификационная этикетка, неразборчивый или измененный заводской номер.

2 Внесения в конструкцию изменений и проведения доработок, а также использования сборочных единиц, деталей, комплектующих изделий, не предусмотренных нормативными документами (\*).

3 Отказа деталей, узлов из-за несвоевременного проведения текущего и периодического технического обслуживания.

4 Если неисправности вызваны повреждением при транспортировании, нарушением условий хранения.

5 Нарушения правил эксплуатации, эксплуатации не по назначению, использования затупленного режущего инструмента, не предназначенных насадок или принадлежностей.

6 Если повреждения возникли вследствие перегрузки или небрежной эксплуатации (падения, внешние механические повреждения, попадания посторонних предметов в вентиляционные отверстия, попадания внутрь насекомых и т.п.), а также в результате стихийных бедствий (пожар, наводнение и др.).

7 Наличия явных признаков внешнего или внутреннего загрязнения, а также в случае сильного загрязнения щеток и щеткодержателей.

8 Одновременного сгорания обмоток якоря и статора, оплавления внутренних полостей корпуса электродвигателя.

9 Если изделие в гарантийный период подвергалось самостоятельному ремонту или разборке, не предусмотренными руководством по эксплуатации (следы вскрытия инструмента, сорванные шлицы винтов, неправильная сборка).

10 Если эксплуатация инструмента после проявления неисправностей не была остановлена и продолжалась (\*).

11 Если инструмент эксплуатировался без использования защитной оснастки, которая входит в комплект и обеспечивает безопасность работника, предотвращает попадание обрабатываемого материала внутрь изделия (\*).

12 Наличия внутри инструмента сторонних веществ, жидкостей и предметов, остатков строительных материалов, абразивов, металлической и др. видов стружки (\*).

13 Если есть внешние повреждения (трещины, вмятины, потертости), а также механические повреждения переключателей, стопоров и т.д.) (\*).

14 Если имеют место повреждения шнура или вилки, которые возникли вследствие многократного перегиба шнура, механического повреждения или подключения к розетке с плохим контактом.

### **Гарантия не распространяется:**

15 Если несвоевременно были заменены быстроизнашиваемые расходные детали, например, щетки, ремни и т.д., вследствие чего возникли неисправности изделия.

16 Если имеет место естественный износ инструмента в результате длительной эксплуатации при отсутствии заводских дефектов.

17 На оснастку, расходные материалы и быстроизнашиваемые детали, узлы (например, патроны для дрелей, аккумуляторы, гайки для отрезных и абразивных дисков, цанги, буры, сверла, пики, на смазку, резиновые амортизаторы и уплотнители, пыльные цепи и шины, насадки).

18 Гарантия не распространяется на такие виды работ как чистка, регулировка и т.д.

**(\*) выявляется диагностикой в сервисном центре.**

### **Уважаемые потребители!**

По вопросам качества, гарантийного и сервисного обслуживания продукции

АО «ЗАВОД «ФИОЛЕНТ» просим Вас обращаться в

ОТДЕЛ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:

телефон +7 (3652) 62-11-01; электронная почта e-mail: [ogo@phiolent.com](mailto:ogo@phiolent.com) , Skype shev111