

Гарантийные обязательства
ЗАО «Кинэрго» перед Покупателями

1. Общие положения

1.1. Гарантийные обязательства закрытого акционерного общества «Кинэрго» (далее – «Общество») на товар устанавливаются в договоре и в эксплуатационной документации на товар. В случае разногласий приоритет имеет договор, заключаемый между Обществом и Покупателем.

1.2. По умолчанию Общество предоставляет гарантию качества товара сроком 30 (тридцать) календарных дней на весь производимый и (или) реализуемый Обществом товар, если иные гарантийные сроки не указаны в эксплуатационной документации. Гарантийный срок на комплектное (полностью укомплектованное) оборудование, имеющее паспорт, указывается в паспорте и, как правило, составляет 12 (двенадцать) месяцев.

1.3. Гарантийный срок исчисляется с даты получения товара Покупателем.

1.4. В течение гарантийного срока Продавец гарантирует соответствие товара его функциональному назначению при соблюдении условий эксплуатации, транспортировки и хранения товара.

1.5. Общество не несет ответственность за расходы и убытки Покупателя, вызванные отказом оборудования (иного товара) или заменой частей, принадлежностей (в том числе упущенная выгода, потеря дохода, транспортные расходы, расходы на электричество, сырье, связь и т.п.).

1.6. Общество не несет ответственность за расходы и убытки Покупателя, связанные с заменой товара, либо его частей, если замена товара или его частей производится по вине Покупателя.

1.7. Общество оставляет за собой право вносить изменения в конструкцию узлов и деталей, запасных частей и оборудования, не ухудшающие их потребительские свойства.

1.8. Обязательным условием исполнения обязательств по гарантии перед Покупателем является признание Обществом претензии, направленной Покупателем в соответствии с разделом 3.

1.9. Общество вправе аргументированно отказать в признании случая гарантийным. В таком случае Покупатель вправе обратиться к иной компетентной организации за получением заключения о признании случая гарантийным.

1.10. В случае выявления Покупателем в течение гарантийного срока дефектов производственного характера, Покупатель имеет право требовать от Общества устранения недостатков товара, в случае невозможности устранения недостатков товара – замены товара, а в случае невозможности устранения недостатков и замены товара – возврата уплаченных за товар денежных средств (уменьшения задолженности Покупателя на сумму дефектного товара). Продавец при признании претензии Покупателя к качеству товара самостоятельно выбирает способ устранения недостатков.

1.11. Покупатель должен оказывать всестороннее содействие Обществу для исполнения последним принятых на себя гарантийных обязательств в отношении товара, к качеству которого заявлена претензия.

1.12. При необходимости Покупатель по предварительному согласованию с Обществом

осуществляет доставку товара для гарантийного ремонта за свой счет по адресу:
Республика Беларусь, г. Минск, ул. Казинца, д. 121А/2, к. 1.

1.13. В случае гарантийного ремонта товара срок гарантии увеличивается на время, в течение которого Покупатель не имел возможности пользоваться товаром.

2. Условия исполнения обязательств по гарантии

2.1. Рекламацию в отношении товара Покупатель вправе предъявить Обществу в пределах установленного гарантийного срока в соответствии с установленным порядком оформления претензии для предоставления гарантии.

2.2. Общество определяет неисправность и причину ее возникновения на основе материалов (файлов с фото и видеоматериалами, других документов), предоставленных Покупателем, согласовывает способ исполнения гарантийных обязательств, если случай признан гарантийным.

2.3. Если это невозможно, то по согласованию сторон принимается одно из следующих решений:

2.3.1. Общество направляет к Покупателю своего специалиста для осмотра и определения причин возникновения неисправности товара. Если случай признается гарантийным, то все работы и запасные части, необходимые для возвращения работоспособности товара Общество производит за свой счет. Если случай признается негарантийным, то Общество и Покупатель согласовывают дальнейшие действия в рамках отдельных договоренностей по ремонту товара на возмездной основе. В любом случае Покупатель несет все расходы, связанные с приездом специалиста для гарантийного ремонта и пересылкой вышедших из строя деталей или узлов;

2.3.2. Покупатель организует за свой счет и в согласованные с Обществом сроки доставку товара на склад Общества в рабочие дни и в рабочее время (склада) по адресу: Республика Беларусь, г. Минск, ул. Казинца, д. 121А/2-1, к. 1. После получения товара специалисты Общества проводят его проверку и диагностику для выявления причин возникновения неисправности. Если случай признается гарантийным, то все работы и запасные части, необходимые для возвращения работоспособности товара Общество производит за свой счет. Если случай признается негарантийным, то Общество и Покупатель согласовывают дальнейшие действия в рамках отдельных договоренностей по ремонту товара на возмездной основе. В любом случае Покупатель берет на себя все расходы, связанные с доставкой товара после ремонта.

2.4. Если случай был признан гарантийным и при этом устранение неисправностей или производственных дефектов связано со значительными затратами, Общество имеет право вместо гарантийного ремонта товара произвести его замену на новое. Замена осуществляется в согласованные с Покупателем сроки на другой аналогичный по характеристикам и свойствам работоспособный товар в рабочие дни и в рабочее время (склада) по адресу: Республика Беларусь, г. Минск, ул. Казинца, д. 121А/2, к. 1.

2.5. Гарантия качества товара ограничена только дефектами производственного характера и не распространяются на товар:

- без наличия логотипов или заводского номера;
- естественный его износ;
- с повреждениями, вызванными его использованием в целях, выходящих за рамки его

назначения;

- с повреждениями лакокрасочного покрытия;
- с повреждениями и дефектами, вызванными механическими повреждениями, неправильной или небрежной эксплуатацией;
- с повреждениями, вызванными самостоятельным изменением его конструкции или его комплектующих;
- расходные материалы (масла, смазочные материалы, приводные ремни, резиновые переходники и накладки т.д.);
- с повреждениями товара, возникшими в результате погрузочно-разгрузочных работ или транспортировки с нарушением установленных требований ГОСТ 15150-69 (кроме случаев, когда такие обязательства принимает на себя Общество в соответствии с заключаемым договором);
- с повреждениями, связанными с несоблюдением требований хранения в соответствии с условиями 1 по ГОСТ 15150-69;
- случаи незначительного отклонения, не влияющего на качество, технические характеристики и работоспособность товара или его элементов (слабый шум, скрип, вибрация);
- иные случаи, указанные в паспортах, иной эксплуатационной документации на товар.

3. Порядок оформления претензии

3.1. Покупателю, в случае обнаружения несоответствия товара, необходимо обратиться к Обществу с претензией.

3.2. Претензия составляется и подписывается самим Покупателем либо уполномоченным им лицом, которая направляется с приложениями обычной корреспонденцией по адресу 220108, Беларусь, г. Минск, ул. Казинца, д. 121А/2, к. 1

и/или

на электронную почту info@kinergo.by (eu / ru) или на электронную почту сопровождающего менеджера.

3.3. В претензии Покупатель указывает:

- информацию о Покупателе (ФИО, наименование юридического лица, адрес и контактный телефон, адрес электронной почты);
- дату и номер договора (счета), по которому приобретался товар;
- товаросопроводительные документы на товар (CMR, ТТН/ТН, инвойс, накладная курьерской службы и др.);
- дату получения и место получения товара;
- серийный номер товара (если таковой есть);
- суть претензии (указывается вид товара, качество которого является предметом претензии, конкретные недостатки и проблемы, выявленные после приобретения);
- само требование Покупателя;
- дату составления претензии к качеству товара;
- приводится перечень прилагаемых документов;

3.4. К претензии необходимо приложить документы, подтверждающие обоснованность требований, изложенных в претензии, а также, при необходимости, файлы, включающие

фото и видео съемку.

3.5. Для составления претензии к качеству товара можно воспользоваться нашей формой «ПРЕТЕНЗИЯ к качеству товара», которую можно скачать по [ссылке>>>](#).