

## Условия гарантийного сервисного обслуживания дилеров компании Трилайн

*Изделие принимается для гарантийного ремонта в СЦ Трилайн при соблюдении следующих условий:*

1. Наличие копии накладной ООО Полюс МТ, по которой был получен товар, а если это невозможно – необходимо указать ее номер и дату.
2. Заполнена [рекламация](#) (можно по своей форме, но с сохранением информации, отраженной в форме Приложение 1) с подробным описанием дефекта (не допускаются общие фразы «не работает, глючит» и т.п.),

*Внимание!* Все поля клиентской части листа рекламации обязательны для заполнения разборчивым почерком либо распечатаны, описание неисправности подробное, с указанием конфигурации оборудования (если это может иметь значение), на котором производилось тестирование и частоты проявления неисправности (постоянно, либо через какой-то промежуток времени, либо только при включении и т.д.). При невыполнении данных условий СЦ Трилайн оставляет за собой право отказать в приемке неисправного изделия.

3. Наличие неповрежденной защитной наклейки “Трилайн” (для системных блоков), гарантийного талона или документа его заменяющего. (Копии принимаются только по предварительной договоренности).
4. Наличие комплекта в соответствии с [Приложением 2](#), а если это невозможно – тары и аксессуаров от аналогичного изделия (той же модели).
5. Изделие не имеет механических повреждений и сколов, отсутствуют следы несанкционированного ремонта (следы попыток несанкционированного ремонта), целы (не повреждены, не поцарапаны, не надорваны, без попыток удаления или снятия) пломбы производителя, а также нет следов многократной установки (царапин, расшатанного крепежа).
6. Обращение в гарантийный ремонт производится в сроки, не превышающие гарантийный срок обслуживания. [Установленные сроки гарантии ООО Полюс МТ на продукцию, приобретенную с 1/01/2013г., \(приведены на сайте компании по адресу \[http://www.triline.ru/all\\\_service.php\]\(http://www.triline.ru/all\_service.php\)\).](#) По окончании гарантийного срока по предварительной договоренности с клиентом возможно проведение платного ремонта.
7. Изделия, имеющие в г. Екатеринбурге авторизованные [сервисные центры фирм-производителей](#) (фотоаппараты, мониторы, принтеры, сканеры и проч.) подлежат обслуживанию ТОЛЬКО в авторизованных СЦ.

### **Внимание!**

**При приемке оборудования проверяется только комплектность изделия, его серийный номер и документы, подтверждающие факт приобретения изделия.**

**Принадлежность неисправного изделия к гарантийному ремонту проверяется специалистом только во время тестирования!**

Список рекомендованных АСЦ доступен по адресу [http://www.triline.ru/all\\_service.php](http://www.triline.ru/all_service.php) .

В случае, если авторизованный для данного изделия СЦ считает ремонт нецелесообразным, он выдает заключение о невозможности ремонта, в котором указывается предписание получить компенсацию его стоимости по линии продаж. С данным актом клиент обращается по месту приобретения товара, предъявляет возвратную накладную и документы о покупке для возмещения компенсации.

**Внимание!** В акте указана комплектность сданного оборудования, оставлено или нет изделие на ответственное хранение в АСЦ и срок действия акта. При несоблюдении сроков действия и комплектности компания Трилайн не принимает данные акты к компенсации.

**При приобретении клиентом (юридическим или физическим лицом) товара, который ранее был в ремонте и/или в употреблении, клиент информируется о том, что такие товары обозначаются в прайс-листе компании как «### ремонт». На такие товары устанавливается гарантийный срок 2 месяца со дня покупки**

Компания Трилайн (ООО Полус МТ) готова предоставить своим клиентам услуги логистики для передачи устройства в авторизированный сервисный центр, при условии правильного оформления гарантийного талона и соблюдении правил эксплуатации и обслуживания, установленных производителем. Следует помнить, что при сдаче в ремонт вышеуказанной техники, наш СЦ выполняет только функции доставки и получения Вашей техники из соответствующего сервисного центра и не несёт ответственности за сроки и качество ремонта. При этом ужесточаются требования к комплектности товара: изделие принимается только в оригинальной упаковке со стикером “Трилайн” и только при наличии всего исходного комплекта. Сроки ремонта на данную категорию товара определяются конкретным СЦ (Производителем).

*Дополнение для расходных материалов:*

1. По расходным материалам и запасным частям к периферии претензии принимаются только при наличии дефектов, не связанных с их установкой или эксплуатацией, а также при разгерметизации упаковки либо при наличии физических дефектов, выявленных в момент получения товара.
2. Для картриджей HP, Epson, OKI, Xerox, Lexmark, Panasonic и других, необходимо заключение авторизованного сервисного центра, также необходим образец печати (в том случае, когда возможно его получить).

**Срок нахождения изделий на тестировании устанавливается до 5 рабочих дней или более, если время проявления дефекта превышает 1 сутки. Датой приемки изделия считается дата получения изделия от покупателя в СЦ Трилайн с обязательным выполнением вышеизложенных условий (дату приема можно посмотреть в сохранной расписке).**

***В Сервисный Центр Трилайн для гарантийного ремонта не принимаются изделия:***

1. С механическими повреждениями, полученными в процессе эксплуатации или транспортировки, изделия с явно выгоревшими в результате теплового пробоя элементами;
2. С естественным износом деталей, перегоревшими предохранителями и вентиляторами или не имеющие серийного номера производителя («мышь», клавиатуры, источники питания, АКБ)\*, по истечении 1-месячного срока с момента продажи;
3. Расходные материалы без заключения авторизованного СЦ о производственном браке;
4. Получившие повреждения по причине действия третьих сил – некачественных носителей информации, сгоревшие по причине подключения несовместимого оборудования, некачественного электропитания, ненадлежащих условий эксплуатации пользователем (например, грязь, бытовая пыль) и т.п.;
5. С претензиями на несовместимость с программным обеспечением, периферией или комплектующими, приобретенными не в компании «Трилайн»;
6. Ставшие неработоспособными в результате модификации изделия (перепрошивка Flash, «разгон», перестановка штатных микросхем, замена или изменение штатных систем охлаждения и т.п.);
7. Изделия без серийного номера, такие как: манипуляторы («мышь», джойстики), клавиатуры, переходники, переключатели, кабели, микрофоны, наушники, колонки - **бывшие в эксплуатации конечным пользователем;**
8. Изделия, недоукомплектованные в соответствии с требованиями в [приложении 2](#). Если данного изделия нет в списке, информацию можно уточнить у сотрудников сервисного отдела.

\* - Для этой группы товаров действует так называемая “проверочная” гарантия – дилер обязан проверить работоспособность и предъявить возникшие претензии в течение 1 месяца с момента поставки, но до того, как изделие начало эксплуатацию у конечного пользователя.

*В случае необоснованного обращения:*

- изделие полностью работоспособно, но заявитель не ознакомился с прилагаемой инструкцией или не имеет достаточной квалификации для ввода изделия в эксплуатацию
- изделие поддается косметическому ремонту или возврату в предпродажное состояние без потери качества

**изделие возвращается предъявителю при оплате работ по тестированию в размере 300 рублей.**

**Изделие для тестирования должно быть представлено по адресу г. Екатеринбург, «Трилайн» Щорса,7у средствами дилера или по дополнительной договоренности.**

*В случае подтверждения нашим СЦ необходимости гарантийного ремонта:*

В течение 14-ти рабочих дней с момента сдачи изделия в СЦ компания Трилайн гарантирует дилерам (в порядке следования) либо:

1. выдачу отремонтированного изделия,
2. в случае невозможности ремонта - выдачу аналогичного по характеристикам изделия из подменного фонда,
3. выдачу аналогичного нового изделия с основного склада компании Трилайн,
4. при невозможности вышеперечисленного - зачисление в баланс уплаченной стоимости изделия, по которой производилась его продажа компанией Трилайн.

**Проверить состояние ремонта можно по адресу [http://www.triline.ru/all\\_service.php](http://www.triline.ru/all_service.php) .**

**Задать вопросы по гарантийному обслуживанию можно по телефону 229-31-31 доб. (121 или 145) или по электронному адресу [garant@triline.ru](mailto:garant@triline.ru).**

*Благодарим Вас за оказанное доверие к нашей работе и надеемся на плодотворное сотрудничество.*

## Образец листа рекламации

<i>Квитанция о приеме товара для гарантийного обслуживания. ( Все поля обязательны для заполнения клиентом )</i>	
Организация	<b>Компьютерная техника ООО (ИП Чижиков)</b>
ФИО сдающего	Васильков Евгений
Контактный телефон	(343)254-11-11
E-mail:	Vasilk@mail.ru
Изделие:	Жесткий диск SATA II 1.0Tb WD 7200rpm 32Mb (WD1001FALS)
Сер. Номер:	GH678R664GG
Дата покупки	24/07/2010
№ накладной покупки	035001
Описание неисправности (полное, с указанием конфигурации. Проверяется ТОЛЬКО УКАЗАННАЯ рекламация)	Стучит головками, не проходит тест производителя

## Пояснения и рекомендации:

- 1) В поле "организация" указывается наименование организации из накладной (один и тот же клиент может иметь несколько Юр. Лиц, указывать необходимо ту организацию, которая приобрела данное изделие, а не общепринятое в компании Трилайн наименование клиента). Общепринятое наименование лучше указать в скобках, например: Компьютерная техника ООО (ИП Чижиков).
- 2) Поле "описание неисправности" нужно заполнять как можно подробнее, так как проверять будут только заявленную неисправность, в тоже время не стоит упускать нюансов, например: "после перезагрузки не стартует, проявляется через 3 часа работы", "не стартует с внешней видеокарты", "артефакты после 4-х часов работы в играх (Call of Duty Black Ops)"
- 3) При тестировании изделий, у которых есть средства диагностики производителя (например HDD SeaGate, WD...) необходимо пользоваться в первую очередь ими, они доступны на сайтах производителей.
- 4) При тестировании памяти рекомендуем пользоваться программой MemTest, последней на настоящий момент версией.
- 5) При тестировании видеокарт обращайте внимание на мощность БП, она должна быть не ниже указанной производителем видеокарт. Если сомневаетесь, возьмите БП "с запасом". При наличии разъёма внешнего питания обязательно его подключение.
- 6) При тестировании материнских плат обязательно проверьте на сайте производителя, поддерживает ли она Ваш процессор.

### Требования к комплектности изделий, сдаваемых в гарантийный ремонт:

Группа	Брэнд	Комплектность
Видеокарта		для Retail – полный комплект
Жесткий диск		Только само изделие в антистатической упаковке.
Звуковая карта		OEM - Только само изделие в антистатической упаковке. Retail – полный комплект
Колонки		полный комплект с ГТ
Корпус с неисправным БП		ATX - отдельно БП, ITX, miniITX – БП с корпусом
Материнская плата	INTEL	Только само изделие
	ASUS, GIGABYTE, FOXCONN, BIOSTAR и прочие	OEM - изделие в антистатической упаковке, планка. Retail – полный комплект
Модем		
	ACORP	для Retail – полный комплект
	USR	для внешних модемов – полный комплект
	ZYXEL	полный комплект с ГТ
Мультимедия		полный комплект
Память		Только само изделие в антистатической упаковке
Привод		для Retail – полный комплект, OEM - только само изделие в антистатической упаковке
Процессор		для Retail – полный комплект, OEM - только само изделие в антистатической упаковке
	INTEL , AMD Box	Полный комплект.
	INTEL , AMD oem	OEM - только само изделие в антистатической упаковке
Флэш-память, адаптеры Bluetooth		
	TRANSCEND	Только само изделие
	ОСТАЛЬНЫЕ	Полный комплект
Сканеры		
	Canon, Epson и другие	Полный комплект
Джойстики и манипуляторы		
	LOGITECH	Полный комплект
	THRUSTMASTER	Полный комплект

**Внимание!** Если клиент сдает изделие в комплекте большем, чем это необходимо (согласно вышеприведенной таблице), сервисный центр Трилайн не берет на себя ответственность за хранение излишней комплектности.