

Гарантия



Содержание

- [1 Гарантийный срок и маркировка](#)
- [2 Гарантийный и не гарантийный ремонт](#)
- [3 Отправка оборудования в ремонт](#)
 - [3.1 Отправка оборудования в ремонт осуществляется тремя способами:](#)
 - [3.2 Доставка устройства покупателю из ремонтной мастерской осуществляется:](#)
- [4 Гарантийное обслуживание и ремонт не выполняется:](#)
- [5 Проверить статус ремонта](#)

Гарантийный срок и маркировка

На оборудование ZONT установлен гарантийный срок эксплуатации продолжительность которого указана в Паспорте и составляет не менее 12 месяцев с даты продажи оборудования конечному потребителю. Исключение составляют комплектующие и сопутствующие товары сторонних производителей. На них гарантийные обязательства не распространяются.

Дата продажи оборудования и Продавец должны быть указаны в Гарантийном талоне, а при его отсутствии в Паспорте. В случае отсутствия информации о дате продажи, гарантийный срок исчисляется с даты выпуска оборудования.

Оборудование ZONT имеет индивидуальный серийный номер, который нанесен на его корпус. Серийный номер указывается в Паспорте и Гарантийном талоне.

Гарантийный и не гарантийный ремонт

Устройства, вышедшие из строя в течение гарантийного срока по причинам, не зависящим от потребителя, подлежат бесплатному гарантийному ремонту или замене. Гарантийный ремонт осуществляет производитель или уполномоченный производителем сервисный центр. Замена производится в тех случаях, когда производитель считает ремонт нецелесообразным.

Ремонт оборудования ZONT осуществляется в гарантийной мастерской Производителя.

Гарантийное сопровождение оборудования ZONT производится авторизованным сервисным центром, выполнившим продажу и установку.

В случае возникновения дефектов или повреждений, не связанных с производственным дефектом, или по истечении гарантийного срока, диагностика и ремонт оборудования производятся в соответствии с действующими расценками мастерской Производителя.

Отправка оборудования в ремонт

Список документов, направляемых вместе с неисправным оборудованием, без которых проведение гарантийного и не гарантийного ремонта невозможно:

1. **ЗАЯВКА НА РЕМОНТ.** Заполнить электронную форму заявки и распечатать её можно на нашем сайте в разделе "[Гарантия и возврат](#)". Или же можно скачать бланк (word) — [Заявка на ремонт](#) и заполнить его вручную. **Без заполненной заявки ремонт не выполняется!**
2. Заполненный гарантийный талон или паспорт изделия.
3. Чек или накладная с датой продажи (можно копию).
4. Копия паспорта отправителя (если доставка в ремонт осуществляется транспортной компанией «Деловые линии»).

Внимание: в случае отсутствия паспорта устройства или документа, подтверждающего дату продажи, до отправки устройства в ремонт согласуйте, пожалуйста, со специалистом техподдержки условия проведения ремонта.

Отправка оборудования в ремонт осуществляется тремя способами:

- **Почтой России** на адрес: 603137, ул. Военных Комиссаров, 2, жилой район Щербинки, 2-ой микрорайон, г. Нижний Новгород. Получатель ООО «Микро Лайн» ИНН 5245028309. **Внимание!** При отправке Почтой России необходимо выслать трек-номер посылки на эл. почту remont@microline.ru
- **Транспортной компанией «Деловые Линии»** до терминала в г. Н. Новгород по адресу Московское шоссе, 52. Получатель ООО «Микро Лайн» ИНН 5245028309
- **Транспортной компанией «СДЭК»** до пункта выдачи заказов по адресу: г. Нижний Новгород, просп. Гагарина, 224А. Получатель ООО «Микро Лайн», тел. 8(831) 220-76-76

Доставка прибора для проведения ремонта осуществляется силами и за счет покупателя.

Адрес гарантийной мастерской для самостоятельной доставки оборудования в ремонт:

607630 Нижегородская обл. г. Нижний Новгород, сельский поселок Кудьма, ул Заводская стр. 2 помещение 1 ООО "Микро Лайн"

Внимание: Прежде чем обратиться по гарантии, свяжитесь, пожалуйста, со специалистом технической поддержки для того, чтобы убедиться, что устройство действительно не работоспособно и требует ремонта:

- из личного кабинета веб-сервиса/мобильного приложения по кнопке (?) Поддержка
- по электронной почте support@microline.ru
- через форму обратной связи раздела [Поддержка](#)
- через [Telegram-чат](#) (пн-пт с 10:00 до 18:00 по мск)

Гарантийный ремонт устройства осуществляется только по предварительному согласованию со специалистом службы технической поддержки производителя.

Если Вы отправляете в ремонт контроллер, скачайте и сохраните, пожалуйста, созданную Вами конфигурацию. При проведении диагностики возможен сброс контроллера к заводским настройкам. Восстановить конфигурацию после сброса к заводским настройкам невозможно.

Неработоспособность применяемой в устройстве SIM-карты (в т.ч. неверно выбранного тарифа), нестабильность или слабый уровень приема GSM-сигнала на границе зон обслуживания оператора сотовой связи или в других местах неуверенного приема не являются неисправностью устройства.

Товары, приобретенные в комплекте с устройством (брелки, метки, блоки реле, датчики и т.п.), могут иметь гарантийные обязательства, отличающиеся от изложенных выше.

При транспортировке в ремонт устройство должно быть упаковано таким образом, чтобы сохранился внешний вид устройства, а корпус устройства был защищен от повреждений.

Устройства, производимые под торговой маркой ZONT — технически сложные товары и не подлежат возврату в соответствии п.11 “Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар” Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55 в ред. от 28.01.2019 г.

Покупатель, совершивший покупку дистанционным образом (в интернет-магазине), вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара в течении семи дней в соответствии с пунктом 21 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей».

При возврате устройство должно быть укомплектовано в соответствии с паспортными данными, должно быть упаковано в оригинальную упаковку, иметь товарный вид, ненарушенные гарантийные пломбы и наклейки.

Доставка устройства покупателю из ремонтной мастерской осуществляется:

— силами и за счет производителя в случае, если прибор находится на гарантии, в ходе диагностики был выявлен заводской брак и ремонт прибора был осуществлен по гарантии;

— силами и за счет покупателя в случае, если прибор находится на гарантии, в ходе диагностики был выявлен не гарантийный брак и ремонт прибора был осуществлен не по гарантии;

— силами и за счет покупателя в случае, если прибор находится на гарантии, в ходе диагностики не было выявлено брака и прибор исправен;

— силами и за счет покупателя в случае, если гарантийный срок истек.

Гарантийное обслуживание и ремонт не выполняется:

- при неисправности, вызванной нарушением правил монтажа и эксплуатации оборудования, а также при повреждениях, вызванных неправильной транспортировкой или хранением (следы ударов, трещины, сколы и т.п.);
- при механических, тепловых и иных повреждениях, возникших в результате неправильной эксплуатации или небрежного отношения к оборудованию;
- при попадании внутрь оборудования посторонних предметов, жидкости, веществ, насекомых;
- при неисправности оборудования вызванной поломкой объекта эксплуатации или дефектом дополнительного оборудования объекта эксплуатации;
- если неисправность оборудования возникла в следствии действия третьих лиц или непреодолимой силы (аварии, пожара, затопления, стихийных бедствий);
- в случае ремонта или внесения конструктивных изменений в оборудование как самостоятельно, так и не уполномоченными на это лицами;
- Гарантия не распространяется на элементы питания, используемые в оборудовании, а также на любые расходные материалы, поставляемые с оборудованием.

Не подлежит гарантийному ремонту оборудование, неисправность которого вызванная неработоспособностью применяемой в нем сим-карты (в т.ч. неверно подобранного тарифа), а также нестабильностью (слабым уровнем) GSM-сигнала на границе зоны обслуживания оператора сотовой связи или других местах неуверенного приема.

Проверить статус ремонта

Если Вы передали оборудование в мастерскую производителя для проведения диагностики или ремонта, можно узнать текущий статус по Вашему обращению на [странице сервиса](#).

Для этого необходимо ввести номер заказ-наряда и номер мобильного телефона, который был указан в заявке.



Если оборудование уже готово к выдаче, можно выбрать удобный способ получения: самовывоз, СДЭК, Почта России.



За дополнительной информацией обращайтесь в Отдел ремонта:

- **[8 \(920\) 000-38-95](tel:89200003895)** ([WhatsApp](#))

- **[8 \(920\) 050-54-15](tel:89200505415)** ([WhatsApp](#))

e-mail: **remont@microline.ru**