http://support.microline.ru/index.php/%D0%93%D0%B0%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%8F

Гарантия

□

Содержание

- 1 **Срок действия гарантии и маркировка**
- 2 **Ремонт товара**
- 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 **Обмен прибора по гарантии**
- 6 **Постгарантийные случаи**
- 7 **Проверить статус ремонта**

Срок действия гарантии и маркировка

На все оборудование ZONT действует **гарантия производителя**. Гарантийный срок эксплуатации указан в паспорте прибора и составляет не менее **12 месяцев** от даты продажи, **24 месяцев** от даты производства.

Гарантия не распространяется на комплектующие и сопутствующие товары сторонних производителей.

На корпусе прибора предусмотрены **защитные гарантийные пломбы**. Каждому прибору ZONT присвоен **индивидуальный серийный номер**. Он может быть указан на самом приборе, в паспорте или гарантийном талоне. С 2024 года в паспорте и гарантийном талоне устройства серийный номер и дата производства не указываются – вся информация содержится в Qr-коде, размещенном на корпусе прибора.

Ремонт товара

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 счел ремонт нецелесообразным.

В случае обнаружения неисправности прибора:

1. Свяжитесь со специалистом технической поддержки производителя:
   - 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)
2. При подтверждении специалистом неработоспособности прибора и согласовании его отправки по гарантии, отправьте прибор для проведения диагностики в ремонтную мастерскую.

Контакты отдела ремонта:

тел.: 8-920-000-38-95, 8-920-050-54-15

e-mail: remont@microline.ru

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, ул. Ларина, 26к1. Получатель ООО «Микро Лайн» ИНН 5245028309, 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.

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.

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 течение 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.

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

Гарантийное обслуживание и ремонт не выполняется:

- истек срок гарантии на прибор;
- неисправность вызвана нарушением условий монтажа и эксплуатации прибора;
- неисправность возникла в следствии неправильной транспортировки или хранения;
- ранее производился ремонт или были внесены конструктивные изменения в прибор не уполномоченными на это лицами;
- неисправность вызвана попаданием внутрь прибора посторонних предметов, веществ, жидкости, насекомых;
- неисправность прибора вызвана поломкой или дефектом объекта эксплуатации, а также дополнительного оборудования объекта эксплуатации, с которым контактирует прибор;
- неисправность прибора возникла в результате действия третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы (пожара, аварии, затопления, стихийных бедствий).

Гарантийный ремонт также не производится, если неисправность прибора вызвана неработоспособностью используемой в нем SIM-карты или неправильно подобранного тарифа, а также слабым уровнем GSM-сигнала в местах неуверенного приема.

Обмен прибора по гарантии

Для обмена по гарантии при отправке прибора должны быть соблюдены следующие условия:

1. Гарантийные пломбы прибора должны быть целыми.
2. Прибор должен быть в оригинальной упаковке и иметь товарный вид.
3. Прибор должен быть укомплектован в соответствии с паспортными данными.

!!! Внимательно отнеситесь к упаковке прибора перед его отправкой.

Постгарантийные случаи

Постгарантийный ремонт приборов осуществляется за счет средств Потребителя по отдельным договорам между Производителем и Потребителем. Для проведения постгарантийного ремонта обратитесь на support@microline.ru.

Для осуществления постгарантийного ремонта комплектность присылаемого оборудования должна быть предварительно согласована по почте support@microline.ru.

Ремонт составных частей и комплектующих

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

Ремонт составных частей и комплектующих (блоки реле, датчики, метки и пр.) осуществляется только после предварительного согласования со специалистом технической поддержки Производителя.

При отправке в ремонт составных частей и комплектующих обязательно также оправить документы, подтверждающие дату выпуска и принадлежность к комплекту основного изделия (копия паспорта или гарантийного талона с отметкой производителя и продавца).

Внимание!!! 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.

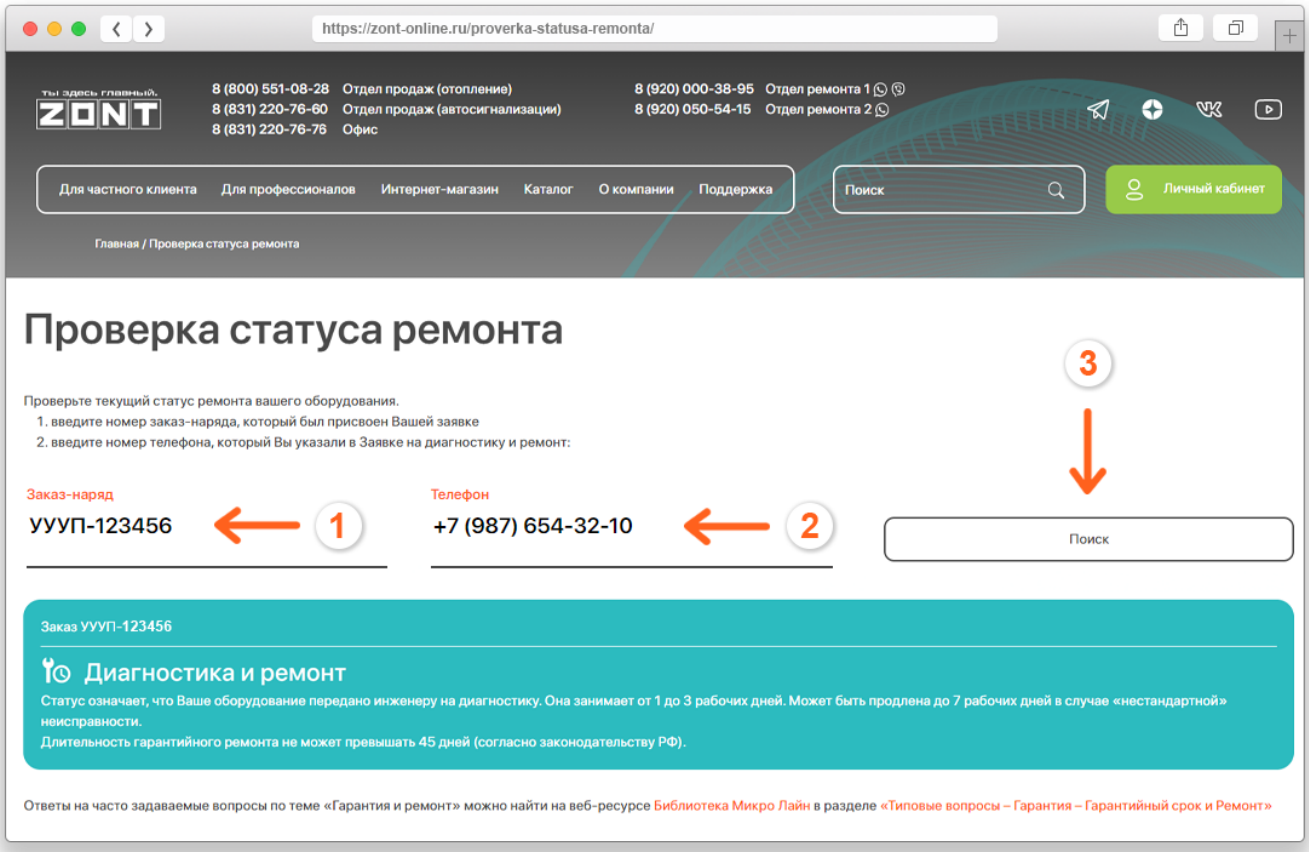
Требования к упаковке для пересылки

Оборудование должно быть упаковано дополнительно во внешнюю тару для предотвращения повреждений и сохранения товарного вида оригинальной упаковки, а также обеспечения сохранности устройства при пересылке.

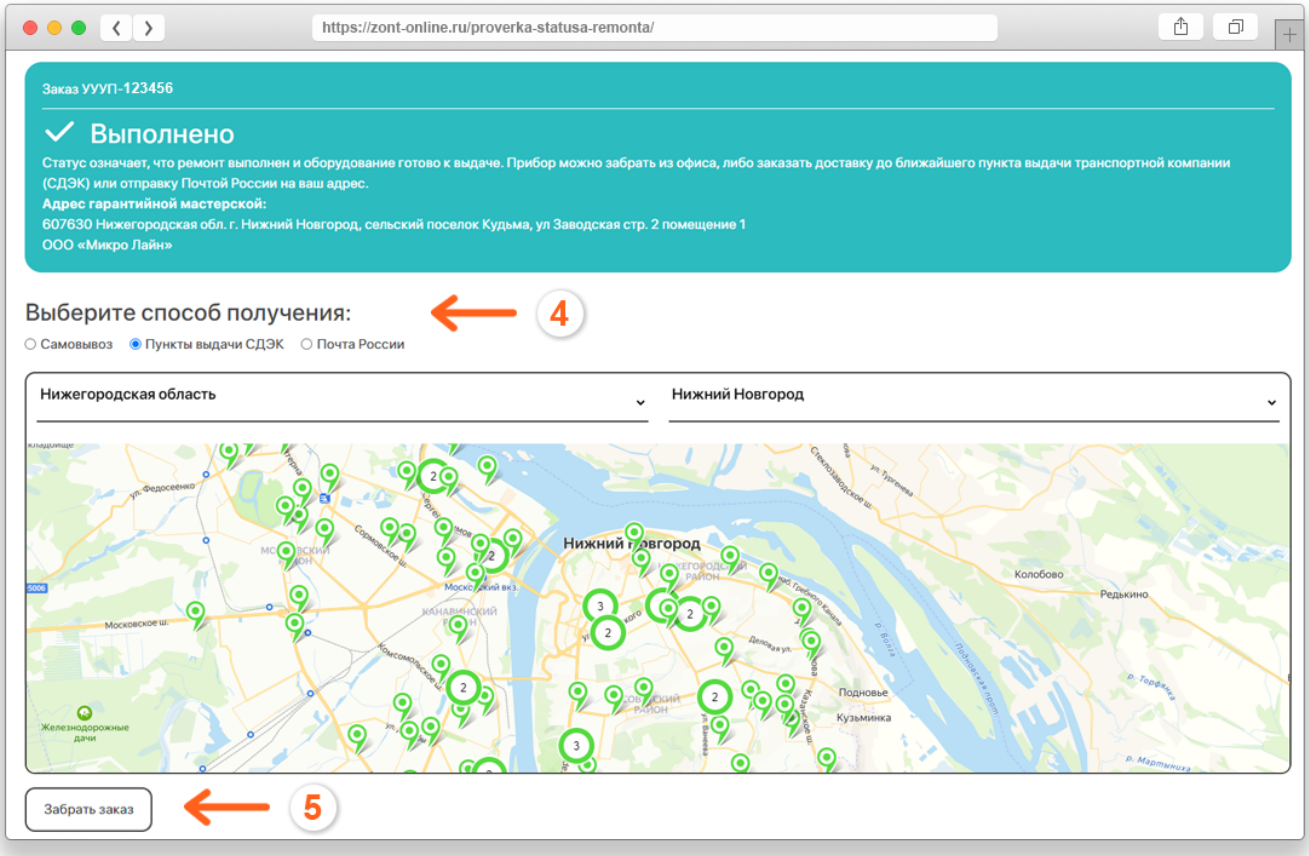
Проверить статус ремонта

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** (WhatsApp)

- **8 (920) 050-54-15** (WhatsApp)

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