

ООО «МАТТЕХ»

ИНН/КПП 5044093700/504701001

Адрес: 141402, Россия, Московская обл., г. о.

Химки, г. Химки, Вашутинское шоссе,

строение 17Ж, офис 2-03

Тел.: 8 800 201-52-29

E-mail: info@mattex.biz



МАТТЕХ

Основные положения

Основания для принятия решения по признанию случая гарантийным или негарантийным

К гарантийному ремонту относятся только те случаи, в которых по результатам диагностики был выявлен брак производства. Все остальные случаи классифицируются как негарантийные.

Сервисный центр в праве отказать в гарантийном обслуживании в случаях, если:

- инструмент не прошел регистрацию в установленные сроки (30 календарных дней с момента покупки);
- указаны неверные или некорректные данные (отсутствуют данные) об инструменте при электронной регистрации;
- отсутствует чек торговой организации или иной документ, подтверждающий покупку;
- отсутствует или поврежден серийный номер на корпусе инструмента (шильдик);
- серийный номер на корпусе инструмента не совпадает с серийным номером, указанным в чеке;
- истек гарантийный срок;
- отсутствует сопроводительный лист;
- инструмент направлен в СЦ без оснастки (принадлежностей), установленных на инструменте в момент его выхода из строя (поломки);
- по результатам диагностики был установлен случай, на который гарантийные обязательства не распространяются.

Гарантийные обязательства не распространяются на следующие случаи:

- несоблюдение пользователем предписаний инструкции по эксплуатации и использование инструмента не по назначению;
- при наличии механических повреждений корпуса, электрошнура: трещин, сколов; при сильном загрязнении инструмента различными жидкостями, строительными материалами, а также при загрязненных механических узлах инструмента; при повреждениях, вызванных воздействием агрессивных сред и высоких температур; при попадании инородных тел и прочей грязи в вентиляционные отверстия; при старой и нерабочей смазке; при наличии влаги и гигроскопичных составов на открытых токоведущих элементах и компонентах электрической цепи привода и на иных элементах внутри корпуса инструмента; при выявлении коррозии на металлических поверхностях инструмента;
- при неисправностях, возникших вследствие перегрузки, повлекшей выход из строя ротора, статора, электронной платы, редуктора или других узлов и деталей, а также вследствие несоответствия параметров электросети номинальному напряжению;
- при неисправностях, возникших вследствие некорректной эксплуатации электроинструмента, в том числе при длительных работах двигателя на низких оборотах, а также в случаях некорректного и неэффективного охлаждения (теплоотведения) двигателя (электромотора) инструмента, вызванного продолжительной работой на низких оборотах (прим.: оптимальное и достаточное для

корректной работы инструмента охлаждение двигателя возможно только при работе на высоких (максимальных) оборотах);

- при неисправностях, возникших вследствие нормального (эксплуатационного) износа изделия, его узлов, механизмов, а также принадлежностей;
- на быстроизнашивающиеся части: угольные щетки, подшипники, зубчатые ремни и колеса, резиновые уплотнения, сальники, защитные кожухи, направляющие ролики, стволы, зажимные устройства и прочее; на оснастку (сменные приспособления, принадлежности): пилки, пыльные полотна, ножи, элементы крепления, пылеуловители, фильтры, тарелки, подошвы, биты, патроны, адаптеры, цанги, сверла, буры, шины, цепи, звездочки, диски и тому подобное; на прочие расходные материалы (абразивная и шлифовальная бумага, пасты, порошковые круги и подобное);
- при неисправностях, возникших в случаях использования неоригинальной оснастки, а также неправильно подобранной оснастки;
- при неисправностях, вызванных использованием неоригинальных аккумуляторов, самостоятельно модернизированных аккумуляторов;
- при неисправностях, возникших вследствие работы аккумуляторным инструментом с неисправным или некорректно работающим аккумулятором;
- при неисправностях, возникших вследствие необеспечения пользователем пылеотведения (достаточного пылеотведения), повлекшим за собой блокировку нормальной работы двигателя или оснастки, или поломки в двигателе или оснастке, о чем свидетельствует чрезмерное количество пыли внутри корпуса электроинструмента (прим.: использование средств пылеотведения при работе инструментом в тех случаях, когда это необходимо, в т.ч. с дрелями, шуруповертами, перфораторами, пилами, рубанками, лобзиками, шлифовальными машинами (всех типов и назначений), фрезерами и пр.);
- при неисправностях, возникших вследствие работы профессиональных и строительных пылесосов без фильтрующих элементов в тех случаях, когда в руководстве по эксплуатации инструмента нет иных рекомендаций, а также при использовании фильтрующих элементов ненадлежащего качества и состояния, СЦ также в праве отказать в гарантийном или негарантийном ремонте строительных пылесосов, в случае если пылесос был направлен в СЦ без предварительной очистки бака от собираемого шлама и прочего мусора;
- при неисправностях, возникших вследствие чрезмерно интенсивной эксплуатации;
- при неисправностях, возникших вследствие использования инструмента в промышленных условиях эксплуатации (прим.: инструмент относится к классу «профессиональный» и не предназначен для промышленных условий эксплуатации; запрещается использовать инструмент в качестве замены стационарным производственным станкам или оборудованию);
- при неисправностях, возникших вследствие несвоевременного проведения технического обслуживания инструмента (ТО);
- при попытках самостоятельного ремонта и смазки инструмента в гарантийный период, о чем свидетельствуют, например, заломы на шлицевых частях крепежа корпусных деталей и прочее, а также при попытках ремонта, ремонте или обслуживании инструмента в сторонних сервисных центрах, не имеющих аккредитации от компании-импортера (или от завода-производителя);
- при выявлении следующих неисправностей (общепризнанные дефекты, не относящиеся к гарантийному ремонту):
 - одновременно сгорели обмотки якоря и статора, а цвет обмотки якоря изменился равномерно;
 - выключатель вышел из строя совместно со сгоревшими якорем и статором;
 - выключатель вышел из строя по причине засорения, в том числе — регулировочного колесика;
 - выключатель поврежден механически;
 - шнур питания или вилка были заменены;
 - блок электроники вышел из строя по причине загрязнения инструмента и наличия сопутствующих неисправностей;
 - механически повреждена изоляция якоря или статора по причине загрязнения или попадания инородного предмета;
 - имеется износ зубьев вала якоря и ведомого зубчатого колеса при нерабочей смазке,

- металл вала якоря с синевой;
 - щетки механически повреждены в результате небрежной эксплуатации или падений инструмента;
 - щетки изношены естественным образом;
 - в результате интенсивной эксплуатации выработан ресурс инструмента до окончания гарантийного срока;
 - коллектор поврежден по причине использования неоригинальных угольных щеток;
 - выход из строя шестерен, валов, редукторов, зубчатых ремней и других механических элементов в случаях, если механические узлы инструмента загрязнены, а смазка старая и нерабочая;
- на аккумуляторы и зарядные устройства в случаях, если:
 - на корпусе аккумулятора или зарядного устройства имеются следы вскрытия вне авторизованного сервисного центра;
 - при наличии механических повреждений и сильных загрязнений (жидкостями, строительными материалами и прочее);
 - в случаях, если аккумулятор или зарядное устройство подвергались длительное время прямому попаданию солнечных лучей или холоду;
 - в случаях, если присутствуют следы попадания влаги в корпусе аккумулятора;
 - в случаях, если зарядка, хранение и транспортировка производились не в соответствии с регламентом, заявленным заводом-производителем.

Порядок проведения сервисного обслуживания, отправки инструмента в сервисный центр:

Для отправки инструмента в сервисный центр необходимо обратиться в магазин, где приобретался товар для получения информации по условиям отправки инструмента в сервисный центр, стоимости диагностики и ремонта оборудования (в случае, если ремонт будет признан негарантийным), срокам исполнения ремонта.

Вы также можете направить инструмент напрямую в сервисный центр. Для этого необходимо обратиться в сервисный центр по телефону или отправить обращение на электронную почту (контакты сервисного центра, указаны в разделе "контакты" СЦ ЮГ) для получения информации по условиям отправки инструмента в сервисный центр, стоимости диагностики и ремонта оборудования (в случае, если ремонт будет признан негарантийным), срокам исполнения ремонта.

При отправке инструмента в магазин или сервисный центр, для выполнения диагностики или ремонта необходимо также направить заполненный сопроводительный лист установленного образца (в случае, если сопроводительный лист не будет заполнен, будет заполнен не полностью или некорректно, сервисный центр вправе отказать в обслуживании оборудования). Образец сопроводительного листа можно запросить в магазине, сервисном центре или скачать по ссылке.

После проведения диагностики и установления истинной причины неисправности, магазин или сервисный центр свяжется с Вами и предоставит карту ремонта. Вам сообщат, является случай гарантийным или нет, а также согласуют/не согласуют с Вами дальнейший ремонт.

Обращаем Ваше внимание, что к гарантийному ремонту относятся только те случаи, в которых по результатам диагностики был выявлен брак производства. Все остальные случаи классифицируются как негарантийные.

Порядок оплаты диагностики/ремонта:

- в ситуации, если случай признан гарантийным: магазин или сервисный центр сообщит Вам о возможности ремонта, наличии запасных частей на складе, назовет примерные сроки ремонта*. Оплата диагностики и ремонта осуществляется за счет импортера;

- в ситуации, если случай признан негарантийным: магазин или сервисный центр сообщит Вам о возможности ремонта, озвучит стоимость и наличие запасных частей на складе, назовет примерные сроки ремонта*. Оплата диагностики (обязательно) и ремонта (в случае согласования) осуществляется за счет клиента

**Компания-импортер и авторизованный сервисный центр не несут ответственность за выполнение ремонта в установленные законом сроки в случаях форс-мажорных обстоятельств и внешних факторов, вызванных природными катаклизмами или нестабильной геополитической ситуацией.*