



Инструкция гарантийного и постгарантийного обслуживания оборудования JETEX

1. В случае появления неисправности в приобретенном оборудовании JETEX его обладатель должен обратиться в службу поддержки компании по электронной почте service@jetexpumps.ru и предоставить следующую информацию:
 - название организации,
 - контактный адрес организации (обязательно указывается почтовый индекс),
 - контактный телефон,
 - контактное лицо,
 - занимаемая должность,
 - адрес электронной почты,
 - дата покупки,
 - модель и серийные номера всех изделий, по поводу которых клиент обращается,
 - подробное описание проблемы (возможно в виде фото- и видеотчета),
 - копия гарантийного талона.
2. После получения данной информации служба поддержки присваивает запросу номер обращения и решает, соответствует ли представленное оборудование гарантийным обязательствам компании. Если случай является гарантийным, клиенту высылается письмо по электронной почте с присвоением номера обращения и инструкцией по дальнейшим действиям. Если случай негарантийный, то клиенту предлагается произвести платный ремонт.
3. В случае получения письма с номером обращения подготовьте Акт дефектовки изделия и само неисправное оборудование к отправке.
4. На все неисправные устройства можно заполнять один Акт. Он оформляется на русском языке в 2 (двух) экземплярах в свободной форме с описанием неисправности и заверяется печатью вашей организации с подписью. 2 (два) оригинала Акта и Гарантийный талон необходимо вложить в упаковку с неисправным оборудованием. Присвоенный номер обращения нужно нанести на упаковку с неисправным оборудованием.
5. Клиент должен самостоятельно организовать отправку в своем городе. Доставка оборудования, подлежащего гарантийному ремонту, в сервисную службу осуществляется клиентом самостоятельно и за свой счет, если иное не оговорено в дополнительных письменных соглашениях. Адрес для отправки: 190020, г. Санкт-Петербург, улица Бумажная, дом 16, литера А.

Полученное оборудование дефектуется и по результатам проверки определяется причина неисправности и порядок гарантийного покрытия. По согласованию с клиентом оборудование ремонтируется. Если оборудование не подлежит ремонту, высылается новое оборудование взамен неисправного.

По всем имеющимся вопросам вы можете обратиться к производителю.

Контакты:

190020, Санкт-Петербург, ул. Краснопутиловская, д. 46, корп. 2, лит. А
сервис: +7 (812) 627-14-25
service@jetexpumps.ru
www.jetexpumps.ru



Уважаемые покупатели!

Компания JETEX благодарит Вас за приобретенное оборудование. Просим Вас внимательно изучить Руководство по монтажу и эксплуатации, следовать указанным в нем требованиям. Обязательно ознакомьтесь с условиями гарантийного обслуживания.

Внимание! Настоящая гарантия имеет силу лишь в том случае, если Гарантийный талон заполнен продавцом: имеется дата продажи и печать продавца, указаны артикул и заводской номер изделия (при наличии на фирменной табличке изделий).

1. Гарантийное обслуживание включает в себя бесплатный ремонт или, при невозможности ремонта, замену насосного оборудования, поставленного производителем JETEX, в течение 24 месяцев с даты продажи. Время гарантийного ремонта определяется степенью неисправности изделия.
2. Гарантийные обязательства не распространяются в следующих случаях:
 - оборудование получило повреждения в результате неправильного электрического, гидравлического, механического подключений, указанных в «Инструкции по монтажу и эксплуатации»;
 - запуск насосов без перекачиваемой жидкости;
 - наличие внешних и внутренних механических повреждений (трещины, сколы, следы ударов и т.п.) либо нарушение правил транспортировки и хранения (нарушение температурных режимов хранения или хранение более 6 месяцев до ввода в эксплуатацию без проведения работ по консервации авторизованным производителем сервисом);
 - несоответствие электропитания стандартам, указанным в руководстве по монтажу и эксплуатации оборудования;
 - наличие на изделии признаков ремонта, если ремонт не подтвержден соответствующим документом от авторизованного сервис-партнера производителя, или изменения внутреннего устройства изделия;
 - повреждения в результате неисправности или конструктивных недостатков систем, в составе которых эксплуатировалось оборудование;
 - наличие повреждений, полученных в результате воздействий третьих лиц, огня, влаги, насекомых, животных, попадания внутрь посторонних предметов;
 - использование неоригинальных запасных частей, не одобренных производителем рабочих жидкостей и нарушение проведения плановых работ по техническому обслуживанию.
3. При необоснованном обращении в сервисный центр покупателю может быть выставлен счет за диагностику неисправности изделия. Необоснованным считается обращение в случаях, признанных уполномоченным сервисным центром негарантийными.
4. Все поставляемое оборудование проходит испытания, является работоспособным, комплектным и не имеет механических повреждений.
5. Если в течение пяти дней со дня продажи покупателем не были предъявлены претензии по комплектации товара, внешнему виду, наличию механических повреждений, то в дальнейшем такие претензии не рассматриваются.

6. Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы.
7. Производитель не несет ответственности за возможные расходы, связанные с монтажом и демонтажом гарантийного оборудования, а также за ущерб, нанесенный другому оборудованию, находящемуся у покупателя, в результате неисправностей, возникших в гарантийный период.
8. Настоящая гарантия ни при каких условиях не дает право на возмещение убытков, связанных с использованием или невозможностью использования купленного оборудования.

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН № _____

Тип оборудования	
Модель	
Заводской номер	
Организация-продавец (название, адрес и печать)	
Ф.И.О и подпись продавца	
Дата продажи	

С условиями гарантии ознакомлен.
Без подписи Покупателя недействительно.
Копии данного гарантийного талона недействительны.

Покупатель (название организации, адрес и печать): _____

Ф.И.О и подпись _____