

# Порядок сервисной поддержки клиентов компании DC LINK

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящий Порядок регламентирует взаимоотношения между компанией DC-Link (далее по тексту «**Компания**») и клиентами компании DC-Link (далее по тексту «**Клиент**») по вопросам сервисной поддержки Клиентов.
- Соблюдение правил, норм и требований данного Порядка является обязательным для Клиентов Компании.
- Несоблюдение данных правил, норм и требований может привести к существенному увеличению сроков реакции/сервисной поддержки Клиентов. В отдельных случаях - вплоть до отказа в сервисной поддержке.

## ТЕРМИНЫ И ДОКУМЕНТЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В ДАННОМ ПОРЯДКЕ

«**ТОВАР**» - продукция, поставляемая Компанией своим Клиентам.

«**СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ**» - Гарантийное или негарантийное обслуживание товаров, поставленных Компанией своим Клиентам или Потребителям, осуществляемое с учётом всех изложенных в данном Порядке правил и условий.

«**ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**» - обязательство Производителя осуществлять на определённых условиях комплекс мер (ремонт, либо замену, либо полную/частичную компенсацию стоимости и прочее) по устранению недостатков своего товара, если эти недостатки явным образом влияют на качественные характеристики, работоспособность, возможность применения по прямому назначению и/или внешний вид товара (в случае внешнего вида – применимо только для товара, который не был в эксплуатации). Осуществляется через авторизованные сервисные центры (далее по тексту – АСЦ), либо уполномоченные торговые организации (в том числе, но не только – через СЦ Компании) на протяжении гарантийного срока при возникновении гарантийных случаев.

«**СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР КОМПАНИИ**» - Сервисный Центр DC LINK, далее по тексту «СЦ Компании»

«**АСЦ**» - Авторизованный Сервисный Центр. Организация, уполномоченная Производителем выполнять гарантийный ремонт его продукции.

«**НЕГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**» - право Производителя на устранение недостатков товара при возникновении негарантийных случаев. Осуществляется через АСЦ, либо через СЦ Компании.

«**КОНДИЦИОННЫЙ ТОВАР**» - товар, удовлетворяющий условиям договора поставки и/или нормам согласно стандарту, заводским характеристикам производителя *(включая, но не ограничиваясь следующими характеристиками товара: внешний вид, комплектность, целостность упаковки, целостность заводских/гарантийных пломб при их наличии, отсутствие следов эксплуатации товара и т.п.)*

«**НЕКОНДИЦИОННЫЙ ТОВАР**» - товар, не подпадающий под определение «кондиционный товар».

«**ТОВАР, ОТГРУЖЕННЫЙ НА ОСОБЫХ УСЛОВИЯХ**» - товар, который отгружается Клиенту на специальных условиях, включая, но не ограничиваясь следующим: специальные ценовые условия продажи/поставки, возможный некондиционный внешний вид товара (уценённый товар) и прочие условия, которые обсуждаются Компанией и Клиентом на этапе приобретения товара. Правила сервисного обращения с таким товаром оговариваются Компанией и Клиентом до приобретения этого товара.

«**КЛИЕНТ**» - партнер Компании, который приобретает товар на специальных условиях.

«**ПРОИЗВОДИТЕЛЬ**» - фирмы-производители, товар которыхставляет Компания.

«**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ (ПОТРЕБИТЕЛЬ)**» - обозначает конечного потребителя товаров на территории Украины, в понятии «Закона о защите прав потребителей».

«**ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**» - срок, в течение которого Производитель обеспечивает стабильность качественных показателей товара и осуществляет при необходимости его гарантийное обслуживание при условии соблюдения Клиентом и/или Пользователем правил эксплуатации товара. Отсчитывается от даты отгрузки товара Клиенту со склада Компании.

**«ГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ»** - случай потери работоспособности и/или дефект товара, подпадающий под условия гарантийного обслуживания для данной модели товара за исключением:

- механических, термических или химических повреждений товара либо его частей;
- дефектов, возникших как следствие очевидных нарушений условий эксплуатации, в том числе в результате воздействия пыли, и/или влаги, и/или температуры, или неправильной транспортировки товара;
- дефектов, возникших в результате нормального износа / старения (расходные материалы), заявленных в течение гарантийного срока;
- использования товара в целях, не соответствующих его прямому назначению;
- использования потребителем не оригинальных расходных материалов или расходных материалов не соответствующих данной модели товара;
- выявления факта постороннего вмешательства: нарушения гарантийных пломб, установленных в товаре, вскрытия, проведения любого ремонта или модификации товара частными лицами или организациями, не уполномоченными на проведение данного вида работ;
- неисправности, являющейся следствием неправильного функционирования компьютерных программ;
- дефектов, вызванных попаданием внутрь товара посторонних предметов, насекомых, различного рода жидкостей;
- дефектов, вызванных воздействием огня, молнии, дождя или другими природными явлениями;
- полного или частичного отсутствия серийного номера или наименования модели товара (повреждение, закрашивание, удаление и т.д.), кроме случаев, когда серийный номер и/или наименование модели товара изначально не нанесены на товар Производителем;
- при отсутствии оригинального, правильно заполненного гарантийного талона (в случае сдачи товара в авторизованный сервисный центр).

Само понятие «Гарантийный случай» может дополняться и конкретизироваться Производителем в зависимости от условий гарантийной поддержки.

**«НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ»** - случай потери работоспособности и/или дефект товара, не подпадающий под условия гарантийного обслуживания данной модели товара.

**«ВОЗВРАТ ТОВАРА»** - возврат неиспользованного товара надлежащего качества и товарного вида на склад Компании.

**«ПРЕДПРОДАЖНЫЙ ДЕФЕКТ»** - дефект товара, обнаруженный Клиентом в процессе продажи/предпродажного осмотра.

**«СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ» \*** - документ, который Клиенту необходимо заполнить и вложить внутрь упаковки отправляемого товара (если коробка с товаром одна), либо в коробку с товарами (если товаров в одной коробке несколько).

**«БЛАНК НА КОРОБКУ» \*** - документ, который Клиенту необходимо заполнить и разместить поверх упаковочного материала каждой отдельной отправляемой коробки с товаром (места доставки)

**«АКТ РЕКЛАМАЦИИ» \*** - документ, заполняемый представителями Клиента в случае обнаружения дефектов при предпродажной проверке товара.

**«ПОРТАЛ»** - модуль «Сервис» B2B-портала Компании, доступный по адресу <https://opt.dclink.com.ua/service.htm>

\* Текущая версия документов доступна на Портале.

Гарантийное обслуживание товара осуществляется либо:

- Через сеть АСЦ на территории Украины;
  - Через СЦ Компании, выполняющий гарантийное обслуживание товаров, Производители которых не имеют АСЦ на территории Украины;
1. В случае, если СЦ Компании не авторизован Производителем для гарантийного ремонта переданного Клиентом товара, то такой товар будет передан сотрудниками СЦ Компании в Авторизованный Сервисный Центр и дальнейшее взаимодействие по данному товару будет происходить между СЦ Компании и АСЦ.
  2. Сроки обращения с таким товаром увеличиваются на время, необходимое для взаимодействия СЦ Компании с АСЦ.
  3. Информация о местонахождении авторизованных сервисных центров предоставляется в сопроводительной документации к товарам, либо на официальном сайте Производителя.

### ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ЧЕРЕЗ АСЦ

- Клиент, Пользователь или СЦ Компании отправляет товар в любой АСЦ для диагностики.
- По результатам проведенной диагностики, АСЦ принимает решение об осуществлении гарантийного обслуживания или предоставляет мотивированный отказ.
- Контроль выполнения гарантийного обслуживания товаров, сданных в АСЦ, осуществляется стороной, направившей товар для обслуживания в АСЦ (Клиент, Пользователь или СЦ Компании).
- АСЦ осуществляют гарантийное обслуживание товара с учётом условий, определяемых Производителем товара.
- Сроки осуществления гарантийного ремонта товара определяются самим АСЦ совместно с Производителем, но не могут противоречить указанным в законодательстве Украины.
- В случае невозможности ремонта или отсутствия запасных частей в оговоренные АСЦ сроки, АСЦ может выписать Акт о замене товара, который в дальнейшем может быть предъявлен в СЦ Компании для замены или компенсации стоимости товара.
- Акт о замене товара должен быть предоставлен в СЦ Компании в течение срока действия этого акта, но не позднее чем за 14 дней до даты окончания действия акта о замене товара. Срок действия акта о замене товара указывается АСЦ в самом акте. При нарушении сроков предоставления акта о замене Компания не гарантирует замену или компенсацию стоимости товара.
- Замена или компенсация стоимости товара на основании акта о замене производится СЦ Компании после проверки легитимности акта и получения всех дополнительных документов от Клиента или Пользователя в случае, если такие документы требуются Производителем (см. Приложение «А»).
- Вышеприведенный перечень условий осуществления гарантийного обслуживания через АСЦ не является конечным и может изменяться соответствующими АСЦ без предварительного уведомления Компании.
- Текущие условия осуществления гарантийного обслуживания через АСЦ доступны для ознакомления в каждом соответствующем АСЦ.

### ПРАВИЛА ПРИЁМА И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОВАРОВ ЧЕРЕЗ СЦ КОМПАНИИ.

- a) Для гарантийного обслуживания в СЦ Компании может быть передан только тот товар, который был приобретен в Компании и гарантийный срок которого не истёк на момент **получения** товара в СЦ Компании.
- b) Клиент отправляет продукцию в СЦ Компании для диагностики с учётом «Правил отправки товара в СЦ Компании», описанных в приложении «А» к данному Порядку.
- c) По результатам проведенной диагностики, СЦ Компании принимает решение об осуществлении гарантийного обслуживания или предоставляет мотивированный отказ.

### СРОКИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОВАРОВ В СЦ КОМПАНИИ.

- a) СЦ Компании обязуется предпринять все возможные разумные усилия по приёму товара на гарантийное обслуживание в срок не более 3-х дней с даты **получения** товара от Клиента на склад Компании. При этом Клиент должен понимать, что возможно возникновение обстоятельств непреодолимой силы, которые могут повлиять на срок **получения** товара на склад Компании для приёма в гарантийное обслуживание (*включая, но не ограничиваясь следующим: существенное ухудшение погодных условий; технические проблемы с транспортом перевозчика и прочее*).
- b) Датой получения товара на склад Компании считается дата, подтвержденная (при необходимости) средствами контроля:
  - i. Службы доставки, в случае отправки товара службой доставки
  - ii. Компании, в случае отправки товара транспортом Компании
- c) В виде средства контроля даты получения товара могут выступать (включая, но не ограничиваясь):
  - iii. Любые средства систем электронного учёта товара служб доставки или Компании
  - iv. Подписанные бумажные документы о приёмке товара, в случае указания в них дат приёмки
  - v. Видеоматериалы – в случае разночтений, при необходимости и наличии
  - vi. Другое – в случае предварительного согласования метода контроля до передачи товара на отправку
- d) Решение о применении процедуры гарантийного обслуживания или сообщение о мотивированном отказе производится в срок, не превышающий **14** дней с даты получения товара на склад Компании.
- e) СЦ Компании обязуется предпринять все возможные разумные усилия, чтобы срок проведения всего комплекса мер по гарантийному обслуживанию был не более указанного в пункте «d» данного раздела.

### ПРЕДПРОДАЖНЫЙ ДЕФЕКТ

1. В случае обнаружения дефекта товара при предпродажной проверке Клиент имеет право запросить в СЦ Компании замену такого товара, либо компенсацию его стоимости.
2. Запрос на замену или компенсацию стоимости товара с обнаруженным предпродажным дефектом возможен только в случае, если с момента отгрузки данного товара Клиенту со склада Компании прошло не более 14 дней.
3. Для замены или получения компенсации стоимости товара с обнаруженным предпродажным дефектом, товар должен полностью соответствовать определению «гарантийный случай», не иметь следов использования, повреждений упаковки и иметь полную комплектность.
4. На каждый товар с обнаруженным предпродажным дефектом должен быть заполнен акт рекламации с печатью продавца.
5. В случае соблюдения всех требований данного раздела Порядка и подтверждения предпродажного дефекта товара со стороны СЦ Компании, Клиенту будет проведена замена этого товара или компенсация его стоимости в размере, соответствующем стоимости закупки этого товара Клиентом.

6. Замена или компенсация стоимости товара с обнаруженным предпродажным дефектом не применяется к товарам, которые теряют предпродажный вид при предпродажной проверке.
7. В случае нарушения Клиентом пунктов 2,3,4 или 6 раздела «ПРЕДПРОДАЖНЫЙ ДЕФЕКТ» настоящего Порядка СЦ Компании имеет право отказать в замене или компенсации стоимости товара с обнаруженным предпродажным дефектом, о чём Клиент будет уведомлен.
8. Если СЦ Компании отказывает Клиенту в процедуре возврата/компенсации стоимости товара с обнаруженным предпродажным дефектом на основании п.6 раздела «ПРЕДПРОДАЖНЫЙ ДЕФЕКТ», то товар передаётся на гарантийное обслуживание и дальнейшие действия с ним проводятся исходя из правил раздела «ПРАВИЛА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОВАРА» настоящего Порядка.
9. Отправка товаров с выявленным предпродажным дефектом производится с учётом правил, описанных в «Приложении А» к настоящему Порядку.

## НЕРЕМОНТОПРИГОДНЫЙ ТОВАР

1. В случае отсутствия возможности проведения гарантийного ремонта товара СЦ Компании имеет право:
  - 1.1. Заменить неремонтопригодный товар на идентичный товар, либо аналогичный по характеристикам и стоимости товар со склада Компании без дополнительного согласования с Клиентом.
  - 1.2. Выплатить Клиенту денежную компенсацию за неремонтопригодный товар.
2. Денежная компенсация за неремонтопригодный товар выплачивается Клиенту только в случае отсутствия возможности произвести замену неремонтопригодного товара.
3. Размер компенсации за неремонтопригодный товар определяется как текущая стоимость этого товара на момент оформления компенсации с учётом пункта №4 раздела «Неремонтопригодный товар».
4. Размер компенсации за неремонтопригодный товар не может быть выше стоимости этого товара на момент его последней закупки Клиентом.
5. Компенсация стоимости товара возможна только после получения СЦ Компании полного комплекта документов по бухгалтерскому возврату неремонтопригодного товара и подтверждения данного возврата бухгалтерией Компании (если применимо).

## ВОЗВРАТ ТОВАРА НА СКЛАД

1. Возврату на склад Компании подлежат только товары, являющиеся кондиционными в терминах настоящего Порядка.
2. Товары без полного комплекта, имеющие не товарный вид, следы использования, нарушения целостности упаковки, товары с заполненными полностью или частично гарантийными талонами считаются некондиционными и возврату не подлежат.
3. Возврат кондиционного товара на склад по полной стоимости возможен только по согласованию с ведущим менеджером Клиента в Компании.
4. Оформление заявки на возврат кондиционного товара возможен в течение 14 дней с даты отгрузки товара Клиенту со склада Компании.
5. В случае, если Клиент хочет оформить возврат товара, с даты отгрузки которого Клиенту прошло более 14 дней, с Клиента может быть стребована пеня. Возможность возврата такого товара Клиент должен согласовать с Компанией. Размер пени и возможность возврата такого товара определяются Компанией и согласовываются с Клиентом перед оформлением возврата.
6. Возврат Клиентом товара с ограниченной гарантией или товара, отгруженного на особых условиях, возможен только после предварительного согласования с Компанией.
7. Дата отправки от Клиента возвращаемого им кондиционного товара не может быть позже, чем 21-й день (включительно) с даты отгрузки Компанией этого товара Клиенту. В случае превышения срока возврата с Клиента взимается штраф в размере 4% от стоимости возвратного товара, но не меньше 4 у.е.
8. В случае отказа в возврате товара со стороны Компании, Клиент обязан самостоятельно связаться с СЦ Компании и согласовать обратную доставку товара.

9. В случае нарушения пунктов данного раздела Компания оставляет за собой право отказать в возврате товара. Стоимость возврата товара обратно Клиенту в этом случае может быть требована с Клиента.
10. Доставка товара на возврат осуществляется с учётом правил, описанных в Приложении «А» к настоящему Порядку.

#### ПРАВИЛА ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ (СООБЩЕНИЯМИ) С КЛИЕНТОМ ИЛИ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ПРИ ПРИЁМЕ ТОВАРОВ НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.

1. Всё взаимодействие между Компанией и Клиентом по любым вопросам сервиса производится через Портал.
2. Преимущественным способом, при помощи которого СЦ Компании обязуется вести обмен информацией с Клиентом, является переписка по электронной почте и уведомления на Портале. Все остальные способы являются дополнением к данному и не являются обязательными для Компании.
3. Все уведомления касающиеся состояния ремонта Клиент получает на электронный почтовый адрес, указанный в карточке Клиента.
4. Клиент обязуется поддерживать вышеуказанный электронный адрес в работоспособном состоянии и регулярно проверять наличие сообщений от СЦ Компании.
5. Сообщения от СЦ Компании могут приходиться с почтовых адресов в следующих доменах: @dclink.com.ua, @dclink.group. Клиент должен самостоятельно заблаговременно побеспокоиться о том, чтобы сообщения с этих доменов не попадали в спам-листы почтовых служб клиента и не фильтровались любыми иными способами.

1. Все товары, присланные для приёма на обслуживание в СЦ Компании, должны быть предварительно оформлены Клиентом на Портале.
2. При отправке товаров в СЦ Компании обязательно наличие заполненного документа «сопроводительный лист».
3. Сопроводительный лист составляется один на все товары в посылке (месте груза) и вкладывается внутрь посылки. Если коробок с товаром (посылок) несколько – внутрь каждой такой посылки должен быть вложен сопроводительный лист. Одна посылка (коробка) может содержать несколько разных товаров.
4. Товар должен быть передан в соответствующей комплектации, максимально возможно очищенным от пыли, грязи, сторонних наклеек, ценников, термопасты и других подобных следов использования.
5. На каждую отдельную отправляемую коробку (место доставки) необходимо разместить «Бланк на коробку».
6. Содержимое посылки должно полностью соответствовать сопроводительным документам.
7. Обязательным условием является установка перед упаковкой товара защитных заглушек на все сокеты и разъёмы (где применимо), для предотвращения повреждения соответствующих сокетов и разъемов при транспортировке.
8. Все товары должны быть упакованы разумным образом, позволяющим безопасно доставить их до пункта назначения.
9. В случае отправки товара в СЦ Компании службой доставки «Новая Почта», необходимо указать следующие реквизиты:
  - г. Харьков, Новой Почты №1, улица Полевая 67. ФОП Васильченко Николай Евгеньевич.
  - Телефон 0675735434, код ЕДРПОУ 2826711176.
10. Услуги службы доставки при отправке товаров в СЦ Компании оплачиваются Клиентом.
11. Товары с актами замены передаются с полным комплектом необходимых документов (акт списания, фирменный гарантийный талон, чек, форма № 8) состав которых рекомендуется уточнить у сотрудников СЦ Компании перед отправкой.
12. При нарушении данных правил Компания имеет право отказать в приёме товара. Стоимость возврата товара обратно Клиенту в этом случае может быть требована с Клиента.