

## Правила выполнении гарантийных обязательств

В соответствии со ст. 435, п. 2 ст. 437 Гражданского Кодекса РФ настоящие Правила являются публичной офертой Продавца, содержащей все существенные условия Правил выполнения гарантийных обязательств в отношении товара, приобретенного у Продавца.

Под Продавцом, в тексте настоящих правил, понимается организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары посредством интернет-сайта [www.sew-world.ru](http://www.sew-world.ru).

Акцептом настоящей оферты признается момент приобретения физическим лицом товара у Продавца. Акцепт настоящей оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте.

### Общие условия гарантийного обслуживания:

#### Оборудование обслуживается специализированным сервисным центром по выбору Продавца

Покупатель **обязуется обслуживать оборудование** только в авторизованных сервисных центрах. **В случае невыполнения данного требования, Продавец оставляет за собой право снять проданное оборудование с гарантии.**

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи изделия Покупателю и составляет:

Швейные машины и оверлоки <b>Brother, Alfa, Singer</b>	1-год – бесплатного гарантийного обслуживания на электронные компоненты, мотор, дисплей.
Швейные машины и оверлоки <b>Aurora, Bernette, Juki, Janome</b> Оверлоки <b>Bernina</b>	2-года – бесплатного гарантийного обслуживания на электронные компоненты, мотор, дисплей.
Швейные машины <b>Bernina</b>	3-года – бесплатного гарантийного обслуживания на электронные компоненты, мотор, дисплей, соленоиды.
Манекены Adjustoform	1 год бесплатного гарантийного обслуживания
Швейные столы Комфорт	2 года бесплатного гарантийного обслуживания
Отпариватели Jiffy Steamer	3 года бесплатного гарантийного обслуживания
Гладильное оборудование Lelit	1 год бесплатного гарантийного обслуживания
Гладильное оборудование MAC	1 год бесплатного гарантийного обслуживания
Вязальное оборудование Silver Reed	1 год бесплатного гарантийного обслуживания
Машины для стежки Bernina	2 года бесплатного гарантийного обслуживания на электронные компоненты, мотор, дисплей.
Машины для стежки Handi Quilter	1 год бесплатного гарантийного обслуживания на электронные компоненты, мотор, дисплей.

Если Покупатель лишен возможности использовать оборудование по обстоятельствам, не зависящим от него и наступившим по вине Продавца, исчисление гарантийного срока переносится до момента устранения соответствующих обстоятельств. Данный факт должен быть документально подтвержден.

Гарантия не распространяется на детали, подвергающиеся износу, зависящему от интенсивности, условий эксплуатации, а также на детали и материалы с ограниченным сроком службы (расходные части и материалы: *иглы, петлители и т.д.*). *Гарантия не подразумевает сервисное обслуживание. Сервисным обслуживанием* считается текущая регулировка и наладка оборудования в процессе работы. Данный вид услуги осуществляется по прејскуранту сервисного обслуживания (прејскурант на сайте Сервисного центра [sewservice.ru](http://sewservice.ru)).

### Гарантийные обязательства не распространяются:

- На быстроизнашивающиеся, сменные детали, аксессуары и принадлежности, в том числе угольные щетки электродвигателей, лампы освещения, лапки, иглы, игольные пластинки, шпульки, шпульные колпачки, шпульные капсулы, капсулы челноков, челноки, петлители, шпуледержатели, держатели катушек, нитевдеватели, обрезатели ниток и все виды ножей, принадлежности для технического обслуживания, чехлы, футляры и тому подобное.
- На недостатки товара и его составных частей, связанные с нормальным эксплуатационным износом.
- На механические повреждения товара и его составных частей.
- На профилактические работы, чистку и смазку.

Ремонт или замена всех этих деталей и проведение указанных работ осуществляется платно.

**Гарантия предоставляется** потребителям, использующим товар исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Гарантия не дается** в случае использования товара в производственных целях (т.е. кооперативах, на фабриках), индивидуально-трудовой, частнопредпринимательской деятельности, учебном и учебно-производственном процессе.

## **Ответственность за выполнение гарантийных работ несет Продавец.**

В случае потери оборудованием работоспособности Покупатель обязан уведомить об этом Продавца не позднее 3 рабочих дней с даты выявления такого недостатка. Продавец имеет право осуществить проверку обоснованности предъявленных Покупателем претензий путем осмотра оборудования по которому заявлены претензии, а Покупатель обязан предоставить Продавцу такое оборудования для осмотра. После осмотра оборудования техническим специалистом сервисного центра, Покупателю в течение 3 (трех) рабочих дней выдается заключение о том, попадает ли данная поломка под гарантийное обслуживание. Для установки причины поломки оборудование доставляется в сервисный центр, указанный Продавцом, силами и средствами Покупателя. Если по гарантийному случаю вес оборудования составляет 5 (Пять) и более кг, то доставка осуществляется за счет Продавца. Осмотр и диагностика в данном случае производится бесплатно.

Если ненадлежащее качество Оборудования будет подтверждено, а Покупателем предъявлено требование о замене товара, Продавец обязуется произвести замену Оборудования в срок не позднее 7 (Семи) рабочих дней, настоящий срок начинает течь, с момента удовлетворения, полученной от Покупателя, претензии, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

Если Покупателем предъявлено требование об устранении недостатков товара такие недостатки должны быть устранены Продавцом, в срок не превышающий 45 (Сорока пяти) дней. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался.

Если гарантийный случай не установлен, Продавец, по заявке Покупателя и наличии возможности, осуществляет диагностику и ремонт оборудования согласно установленному Продавцом прейскуранту. Выезд представителя Продавца в указанном случае согласовывается Сторонами дополнительно.

Внимание! Заявка должна быть направлена одним из указанных способов, дублирование заявок не допускается.

Основанием для гарантийного обслуживания является настоящий гарантийный договор, гарантийный талон, заполненный Продавцом.

Покупатель обязуется вернуть данный договор о выполнении гарантийных обязательств с подписью ответственного лица, покупателя и печатью при наличии, в ином случае гарантия на товар автоматически снимается.

### **Гарантийные обязательства утрачивают силу до истечения установленного срока в следующих случаях:**

- Использование изделия не по назначению;
  - Возникновение неисправности вследствие неправильной, неквалифицированной эксплуатации изделия
  - Превышение допустимых эксплуатационных параметров.
  - Несоблюдение требований руководства по эксплуатации, в том числе и по применению указанных в руководстве по эксплуатации эксплуатационным материалам.
  - Прохождение технического обслуживания на предприятиях, (организациях), не являющимися авторизованными сервисными центрами.
  - Установка на изделия не оригинальных частей.
  - Несанкционированная разборка (подразбор) или ремонт узлов и агрегатов изделия.
  - Внесение в конструкцию изделия изменений.
  - Наличие механических повреждений.
  - При нанесении ущерба в результате попадания внутрь Изделия посторонних предметов, жидкостей, насекомых, или следов их присутствия ранее, неправильной вентиляции и т.д.
  - При повреждении Изделия в процессе транспортировки, хранения.
  - При эксплуатации Изделия с отсутствующим контуром заземления, в условиях аварийного повышения или понижения напряжения в сети
  - При отсутствии на Изделии заводских данных - серийного номера и номера партии, а также при повреждениях надписей, делающих невозможной их расшифровку
  - При нарушении фирменных пломб и ярлыков, установленных на Изделии заводом-изготовителем
  - Истек Гарантийный Срок обслуживания Изделия
  - Условия гарантии не распространяются на последствия от воздействия внешних факторов, таких как: террористические акты, стихийные бедствия, пожары, хранения изделия с нарушением правил, удары камней или груза, воздействие промышленных выбросов, смолистых осадков растительности, и т.д. Неправильное хранение и доставка товара транспортными перевозчиками. Устранение недостатков, которые возникли по причинам не зависящих от производителя, производится за плату.
  - Гарантийные обязательства действуют только на территории Российской Федерации (если другое не оговорено договором).

### **Порядок предъявления рекламаций.**

Претензии по качеству оборудования, находящегося на гарантийном обслуживании, должны быть представлены

Продавцу в письменной форме в течении 3 (трех) дней с даты обнаружения дефекта, но в пределах гарантийного срока, и содержать подробное описание дефекта и проблемы, вызванной этим дефектом, а также просьбу Покупателя о наилучшем для него пути решения. (Форму рекламации (заявку на техническое обслуживание) см. ниже).

Исполнитель обязуется в сроки, указанные в настоящем договоре, устранить неисправности оборудования, находящегося на гарантийном обслуживании, или уведомить Покупателя о сроках ремонта и причине невозможности своевременного ремонта, при условии передачи Покупателем оборудования Продавцу.

Процедура заказа ремонта (обслуживание):

После определения неполадки любого вида в изделии, необходимо выслать

-письменное сообщение (акт-рекламации) о неисправности по электронной почте в дополнение к телефонному сообщению либо оформив заявку через сайт Продавца.

После рассмотрения акта-рекламации и выяснения причин неисправности на основании заключения специалиста сервисного центра Продавцом выносится решение о проведении или отказе в проведении гарантийного ремонта.

В случае, если заявка о неисправности оформляется и направляется не через сайт Продавца, в акте-рекламации должно быть указано:

- ФИО владельца изделия, полный почтовый адрес и контакты для связи реквизиты.
- Место и время обнаружения неисправности.
- Наименование и адрес продавца изделия.
- Наименование и заводской номер изделия.
- Условия возникновения неисправности.
- Признаки, описание неисправности.
- Предполагаемые причины неисправности.
- Дата составления акта рекламации.

Гарантийное обслуживание производится на территории Продавца.

Если ремонт изделия не является гарантийным, то будет предоставлено коммерческое предложение Продавца на устранение неполадки, включающее стоимость запчастей и обслуживание.

#### **Покупатель оборудования обязан:**

- Соблюдать правила эксплуатации и ухода за изделием в соответствии с требованиями, которые изложены в руководстве по эксплуатации на данную продукцию и приложениях к ним.
- Проводить плановые (периодические) технические обслуживания в организациях, имеющих соответствующие лицензии (сертификаты) на выполнение данных видов услуг.
- надлежащим образом оформлять рекламации при выявлении неисправности оборудования.
- содействовать Продавцу при рассмотрении последним рекламаций по Оборудованию, в том числе путем передачи оборудования на осмотр.

#### **Правила приема груза от транспортных компаний.**

В случае привлечения транспортной компании для доставки Оборудования Покупателю, Покупатель обязан совершать приемку в соответствии со следующими требованиями:

- сверить количество поступивших мест с количеством мест, указанных в сопроводительных документах к грузу. В случае расхождений необходимо произвести вскрытие упаковки и прием товара по позициям, а также составить Акт о расхождениях в присутствии сотрудников транспортной компании.
- проверьте визуальную целостность внешней упаковки, она не должна иметь повреждений, помятостей, следов перескотчивания. При выявлении указанных нарушений, необходимо зафиксировать такие нарушения фото\видео съемкой и составить Акт о выявленных расхождениях в присутствии сотрудников транспортной компании.
- проверьте вес и объем товара на соответствие с товарно-транспортными документами. При несовпадении веса или объема также в присутствии представителей транспортной компании должен быть составлен Акт о выявленных расхождениях.

Обращаем внимание, что один экземпляр Акта о выявленных расхождениях с печатью и подписью представителя транспортной компании остается у Покупателя.

В случае, если представитель транспортной компании отказывается подписывать Акт о расхождениях – груз не подлежит приемке, Покупатель обязан узнать данные сотрудника, который отказался подписывать соответствующий акт либо принять его и незамедлительно уведомить об этом Продавца.

**! В случае наличия сомнений в целостности доставленного Оборудования, документы, подтверждающие приемку груза не должны быть подписаны без предварительного осмотра груза, в присутствии сотрудника транспортной компании.**

**Если повреждения груза будут обнаружены после подписания Покупателем документов, подтверждающих приемку груза, без представителя транспортной компании Продавцом претензии, касательно повреждений Оборудования, не будут приняты к рассмотрению.**

#### **Форс-мажор**

Стороны не несут ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательства по настоящему договору, если докажут, что это произошло вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс- мажор), возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера,

которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами, и Стороны предприняли все возможные и зависящие от них меры по надлежащему исполнению своих обязанностей. К форс-мажорным обстоятельствам относятся, в частности: военные действия, воздействие сил природы (землетрясение, наводнение и т.д.), решения и постановления государственных органов, ограничивающих деятельность физических и юридических лиц, эпидемии, пандемии. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств и как следствие невозможности выполнить условия настоящего договора, стороны должны уведомить друг друга в течение 3 рабочих дней, с момента возникновения таких обстоятельств.

## ЗАЯВКА НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

по договору № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

(написать № договора и дату)

Дата заявки		Фирма	
Должность, ФИО		Адрес/телефон	

### Информация об оборудовании

Модель машины	Заводской № машины	Дата покупки / № накладной

### Проблема

Описание проблемы	
-------------------	--

### Когда была обнаружена проблема

<input type="checkbox"/> При разгрузке	<input type="checkbox"/> При доставке	<input type="checkbox"/> Во время работы	<input type="checkbox"/> Другие причины
--	---------------------------------------	--	---

Рабочий режим машины	Напряжение сети	Максимальная скорость шитья		
№ иглы, тип иглы, форма острия	Толщина шиваемых материалов (мм)	Материал, тип ткани	№ верхней нити	№ нижней нити

### Гарантийный талон

Наименование изделия	Модель	Серийный номер	Срок гарантии

Дата продажи:

--	--	--	--	--	--	--	--