

ГАРАНТІЙНІ УМОВИ

Proxel Distribution TOB «АТЛАНТ ОПТ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці гарантійні умови визначають порядок та умови гарантійного обслуговування товарів, що реалізуються компанією **ТОВ «АТЛАНТ ОПТ»**.

1.2. Гарантійний строк на товар становить **12 місяців з дати передачі товару кінцевому споживачу**, якщо інший строк не зазначений у документації до конкретного товару, гарантійному талоні, договорі або не встановлений законодавством.

1.3. Гарантійні умови поширюються на товар за умови його використання відповідно до призначення, інструкції користувача, технічної документації та встановлених виробником правил експлуатації.

1.4. Ці гарантійні умови не обмежують права споживача, передбачені законодавством України.

1.5. У випадку, якщо законодавством, умовами виробника або офіційною гарантією на конкретний товар передбачені більш сприятливі для споживача умови, застосовуються відповідні умови.

1.6. Актуальна версія гарантійних умов доступна на офіційному сайті <https://proxeldistribution.com/uploads/docs/warranty-conditions-revice.pdf>.

2. ГАРАНТІЙНИЙ СТРОК

2.1. Гарантійний строк становить **12 місяців**, якщо інше не зазначено в документах на конкретний товар.

2.2. Гарантійний строк обчислюється з дати передачі товару кінцевому споживачу.

2.3. Для товарів, що мають серійний номер, IMEI або інший унікальний ідентифікатор, гарантійні зобов'язання поширюються на товар, ідентифікований відповідним номером.

2.4. У разі гарантійного ремонту гарантійний строк продовжується на період перебування товару в гарантійному обслуговуванні відповідно до вимог законодавства.

2.5. У разі гарантійної заміни товару гарантійний строк обчислюється відповідно до вимог законодавства та умов гарантії на замінений товар.

3. НА ЩО ПОШИРЮЄТЬСЯ ГАРАНТІЯ

3.1. Гарантія поширюється на несправності та дефекти товару, які виникли за умови нормальної експлуатації та не були спричинені діями або бездіяльністю користувача.

3.2. У межах гарантійного обслуговування може здійснюватися:

- діагностика товару;
- безоплатне усунення гарантійної несправності;
- гарантійний ремонт;
- заміна несправних комплектуючих або складових частин;
- гарантійна заміна товару;
- інші способи врегулювання вимоги споживача, передбачені законодавством.

3.3. Конкретний спосіб усунення недоліку визначається відповідно до характеру несправності, можливості ремонту, умов виробника та вимог чинного законодавства.

3.4. Гарантія поширюється на основний товар та комплектуючі, якщо інше не передбачено законодавством або умовами виробника.

4. ВИПАДКИ, НА ЯКІ ГАРАНТІЯ НЕ ПОШИРЮЄТЬСЯ

Гарантійні зобов'язання не поширюються на несправності та пошкодження, якщо вони виникли внаслідок:

4.1. Механічного пошкодження товару, зокрема:

- падіння;
- удару;
- тріщин;
- вм'ятин;
- деформації корпусу;
- пошкодження дисплея;
- пошкодження кнопок, роз'ємів, ремінців, кріплень або інших елементів унаслідок зовнішнього впливу.

4.2. Потрапляння всередину товару рідини, вологи, сторонніх предметів, пилу, комах або інших речовин, якщо таке пошкодження не є гарантійним випадком відповідно до умов виробника.

4.3. Використання товару з порушенням вимог інструкції користувача або технічної документації.

4.4. Використання несумісних або несертифікованих аксесуарів, зарядних пристроїв, блоків живлення, кабелів чи інших компонентів, якщо їх використання спричинило несправність.

4.5. Пошкодження внаслідок:

- перепадів або стрибків напруги;
- короткого замикання;
- перевантаження електромережі;
- пожежі;
- затоплення;
- впливу екстремальних температур;
- інших зовнішніх факторів.

4.6. Самостійного ремонту, розбирання, модифікації або втручання в конструкцію товару.

4.7. Ремонт, діагностики або технічного обслуговування в неавторизованих сервісних центрах або іншими особами, якщо такі дії стали причиною несправності.

4.8. Видалення, пошкодження або неможливості ідентифікації серійного номера, IMEI або іншого ідентифікатора товару, якщо такий ідентифікатор передбачений конструкцією товару.

4.9. Нормального експлуатаційного зношування товару або його окремих компонентів.

4.10. Природного зменшення ємності акумулятора в процесі експлуатації, якщо інше не передбачено гарантійними умовами виробника або законодавством.

4.11. Пошкодження або несправності програмного забезпечення, що виникли внаслідок встановлення стороннього програмного забезпечення, зміни системних налаштувань, несанкціонованого втручання або інших дій користувача.

4.12. Несумісності товару з програмним забезпеченням, сервісами або обладнанням сторонніх виробників, якщо така сумісність не заявлена виробником.

4.13. Використання товару не за призначенням.

4.14. Інших обставин, якщо буде встановлено, що несправність виникла внаслідок порушення правил експлуатації, зберігання або транспортування товару користувачем.

5. ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

5.1. Програмне забезпечення товару може оновлюватися відповідно до можливостей та політики виробника.

5.2. Гарантія на товар не означає гарантію безперервної або безпомилкової роботи програмного забезпечення, онлайн-сервісів, застосунків або сторонніх платформ.

5.3. У разі виникнення проблем, пов'язаних із програмним забезпеченням, сервісами або обліковими записами сторонніх виробників, користувачу може бути рекомендовано звернутися до відповідного виробника або постачальника програмного забезпечення.

6. АКУМУЛЯТОР ТА ВИТРАТНІ КОМПОНЕНТИ

6.1. Акумуляторні батареї та інші компоненти, характеристики яких природно змінюються в процесі експлуатації, підлягають гарантійному обслуговуванню відповідно до умов виробника та законодавства.

6.2. Поступове зменшення максимальної ємності акумулятора внаслідок нормального використання саме по собі не є ознакою несправності.

6.3. Якщо акумулятор або інший компонент втратив функціональність унаслідок гарантійної несправності, питання щодо його ремонту або заміни вирішується після проведення діагностики.

7. ОБОВ'ЯЗКИ КОРИСТУВАЧА

7.1. Користувач зобов'язаний:

- використовувати товар відповідно до його призначення;
- дотримуватися інструкції користувача;
- дотримуватися вимог щодо заряджання, зберігання та експлуатації;
- не допускати механічних пошкоджень товару;
- не здійснювати самостійне розбирання або ремонт;
- зберігати документи, що підтверджують придбання товару, протягом гарантійного строку.

7.2. Для товарів, які зберігають персональні дані, користувач самостійно відповідає за створення резервних копій важливої інформації.

7.3. Перед передачею товару до сервісного центру користувач повинен, за можливості:

- створити резервну копію даних;
- вийти зі своїх облікових записів;
- вимкнути функції блокування та пошуку пристрою;
- видалити персональні дані;
- від'єднати SIM-карту та карти пам'яті;
- від'єднати сторонні аксесуари.

7.4. Під час гарантійного обслуговування дані з пристрою можуть бути видалені або скинуті до заводських налаштувань.

7.5. Proxel Distribution та сервісний центр не несуть відповідальності за втрату персональних даних, які не були попередньо збережені користувачем.

8. ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ ДО СЕРВІСУ

8.1. Для звернення щодо гарантійного обслуговування необхідно звернутися:

- до продавця за місцем придбання товару;
- до сервісного центру, зазначеного в гарантійній документації;
- або іншим способом, передбаченим умовами конкретного товару.

8.2. Для оформлення гарантійного звернення можуть бути необхідні:

- товар;
- документ, що підтверджує придбання;
- гарантійний талон, якщо він передбачений;
- серійний номер або IMEI;
- опис несправності.

8.3. За результатами звернення товар може бути переданий на діагностику.

8.4. За результатами діагностики визначається причина несправності та можливість гарантійного обслуговування.

8.5. Якщо за результатами діагностики буде встановлено, що несправність не є гарантійним випадком, користувачу повідомляється відповідна причина.

9. ПІДГОТОВКА ТОВАРУ ДО ПЕРЕДАЧІ В СЕРВІС

Перед передачею товару до сервісного центру рекомендується:

1. Створити резервну копію особистих даних.
2. Видалити SIM-карту та карту пам'яті, якщо вони використовуються.
3. Вийти з облікових записів Apple, Google, Garmin, Fitbit або інших сервісів, залежно від типу товару.
4. Вимкнути функції пошуку та блокування пристрою.
5. Видалити паролі, PIN-коди та інші засоби блокування, якщо це необхідно для проведення діагностики.
6. Видалити особисті дані та виконати скидання до заводських налаштувань, якщо це можливо.
7. Передати товар у комплектації, необхідній для перевірки заявленої несправності.

Увага: під час діагностики або ремонту персональні дані можуть бути видалені.

10. ГАРАНТІЙНИЙ РЕМОНТ

10.1. Гарантійний ремонт здійснюється безоплатно для споживача, якщо несправність визнана гарантійним випадком.

10.2. Під час ремонту можуть використовуватися оригінальні запасні частини або інші компоненти, дозволені виробником чи сервісним центром, залежно від умов гарантійного обслуговування конкретного товару.

10.3. Строк гарантійного ремонту визначається відповідно до вимог законодавства, умов виробника та характеру несправності.

10.4. Якщо для проведення ремонту необхідне замовлення запасних частин, діагностика або передача товару до спеціалізованого сервісного центру, строк обслуговування може залежати від доступності відповідних компонентів.

10.5. У разі необхідності проведення експертизи або визначення причин виникнення несправності строк та порядок її проведення визначаються відповідно до законодавства.

11. ГАРАНТІЙНА ЗАМІНА

11.1. Якщо усунення гарантійної несправності шляхом ремонту є неможливим або законодавством передбачено інший спосіб задоволення вимоги споживача, може бути здійснена гарантійна заміна товару.

11.2. Заміна здійснюється на такий самий товар або інший товар відповідно до вимог законодавства та за погодженням із споживачем, якщо таке погодження необхідне.

11.3. У разі заміни товару гарантійні зобов'язання щодо нового товару визначаються відповідно до законодавства та умов гарантії.

12. ГАРАНТІЯ НА КОМПЛЕКТУЮЧІ ТА АКСЕСУАРИ

12.1. Гарантія на комплектуючі та аксесуари визначається законодавством, умовами виробника та документацією, що постачається разом із товаром.

12.2. Несправність окремого аксесуара не є автоматичною підставою для заміни основного товару, якщо така несправність не впливає на працездатність основного товару.

12.3. У разі підтвердження гарантійної несправності аксесуар може бути відремонтований або замінений відповідно до умов гарантії.

13. ТОВАРИ РІЗНИХ КАТЕГОРІЙ

13.1. Для окремих категорій товарів можуть застосовуватися додаткові умови гарантійного обслуговування.

13.2. Такі умови можуть бути пов'язані з особливостями конструкції, програмного забезпечення, акумулятора, водостійкості, підключення до мереж, використання онлайн-сервісів або інших характеристик товару.

13.3. Додаткові умови зазначаються в документації до конкретного товару та не скасовують права споживача, передбачені законодавством.

14. ВОДОСТІЙКІСТЬ ТА ЗАХИСТ ВІД ВОЛОГИ

14.1. Якщо виробником заявлений захист товару від води або вологи, відповідний рівень захисту визначається характеристиками конкретної моделі та умовами виробника.

14.2. Порушення правил експлуатації, зазначених виробником, зокрема використання товару в умовах, що перевищують заявлений рівень захисту, може призвести до втрати гарантійних зобов'язань щодо відповідного пошкодження.

14.3. Наявність захисту від води або вологи не означає, що товар є водонепроникним за будь-яких умов.

15. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

15.1. Перед передачею товару до сервісного центру користувач повинен самостійно подбати про збереження та видалення персональних даних.

15.2. Сервісне обслуговування може передбачати скидання програмного забезпечення, видалення даних або заміну пам'яті чи інших компонентів.

15.3. Користувач погоджується з необхідністю доступу до товару в межах, необхідних для проведення діагностики та гарантійного обслуговування.

16. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

16.1. Ці гарантійні умови застосовуються до товарів Proxel Distribution, якщо інше прямо не зазначено в документації до конкретного товару.

16.2. Ці умови не скасовують і не обмежують прав споживача, встановлених законодавством України.

16.3. У випадку розбіжностей між цими гарантійними умовами та імперативними вимогами законодавства застосовуються вимоги законодавства.

16.4. У випадку, якщо виробником встановлено додаткову або розширену гарантію, така гарантія діє відповідно до умов виробника.

16.5. Для отримання інформації щодо гарантійного обслуговування конкретного товару необхідно використовувати контактні дані, зазначені в гарантійному талоні, документації до товару або на офіційному сайті Proxel Distribution.

КОНТАКТИ

Proxel Distribution

Офіційний сайт:

<https://proxeldistribution.com/contacts>

Як засоби зв'язку для прийняття гарантійних звернень використовуються:

Email: info@proxeldistribution.com

Телефон гарячої лінії: 0 800 31 00 31 (безкоштовно по Україні)