

## РАЗДЕЛ 1 - ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гарантийное обслуживание товара подразумевает под собой безвозмездное устранение недостатков товара. Приобретая продукцию через конструктор на веб-сайте <https://gearz.ru>. Вы приобретаете абсолютно новую продукцию с гарантией<sup>1</sup>. Если купленный товар не работает/вышел из строя в процессе эксплуатации/не соответствует заявленным характеристикам, гарантийное обслуживание товаров производится специалистами сервисного центра «GEARZ».

При возникновении гарантийного случая вам необходимо отправить запрос в службу поддержки по ссылке <https://help.gearz.ru/support-request.html>

**Для регистрации обращения по гарантии или ремонту, отправка формы является обязательным условием!**

## РАЗДЕЛ 2 - УСЛОВИЯ ПРИНЯТИЯ ТОВАРА НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- 2.1. Товар принимается на гарантийное обслуживание в той же комплектности, в которой он был приобретен. При отсутствии кассового или товарного чека Вы можете сообщить номер заказа, либо контактный телефон, указанный при оформлении заказа.
- 2.2. При обращении с неисправным товаром в сервисный центр в течение 15 дней с момента покупки, товар принимается на диагностику на срок не более 5 дней.
- 2.3. Если в результате проверки гарантийный случай подтверждается, то требование покупателя о возврате денежных средств/замене товара удовлетворяется. В случае, если товар больше не продается и замена товара на аналогичный невозможна – клиент получает возврат денежных средств.
- 2.4. Замена товара или возврат денежных средств клиенту производится в день обращения в случае, если прошло не более 15 дней с момента покупки.
- 2.5. При обращении с неисправным товаром в срок более чем 15 дней с момента покупки, товар принимается на гарантийное обслуживание на срок от 3 до 45 дней.

## РАЗДЕЛ 3 - ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРОВЕДЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1. Несоответствие серийных номеров и модели изделия данным, внесенным в гарантийный талон.
- 3.2. При любых механических повреждениях, а также в случае воздействия воды, пара, кислот и тому подобных веществ, как на корпус изделия, так и внутри.
- 3.3. В случае попадания пыли/грязи и шерсти домашних животных.
- 3.4. При неправильном подключении дополнительного оборудования.
- 3.5. При использовании расходных материалов, качество которых не соответствует требованиям, изложенным в инструкциях фирм-производителей или качество которых не соответствует стандартам, применяемым к материалам подобного рода.
- 3.6. При нарушении/вскрытии пломб фирмы-производителя.
- 3.7. Проведение ремонта не уполномоченными на это лицами.

## РАЗДЕЛ 4 - ПОРЯДОК ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

- 4.1. Купленный товар исправен, но не подошел по какой-либо причине. В течение 7 дней с момента получения товара, Вы можете вернуть покупку в случае, если:
  - полностью сохранены товарный вид и комплектация товара;
  - отсутствуют следы запуска и эксплуатации товара;
  - одноразовая индивидуальная упаковка товара не повреждена;
  - имеется доказательство факта покупки в нашем магазине (товарный/кассовый чек или номер заказа).
- 4.2. Покупатель не вправе отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.
- 4.3. При отказе потребителя от товара продавец возвращает ему денежные средства, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного товара.

### Покупатель, оформляя заказ или принимая товар, подтверждает, что:

- приёмку товара/оборудования в полной комплектации и без повреждений;
- получение инструкции по эксплуатации;
- приемлемость условий гарантийного обслуживания.

Редакция от 01.02.2025г