



## ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ГАРАНТИЙНЫМ РЕМОНТОМ

Ваш товар утратил качество (сломался, плохо работает) или вам кажется что это происходит и Вы настаиваете на ремонте по гарантии? Опишите свои требования в претензии и отправьте ее на почтовый адрес компании.



*Перед тем как написать претензию, прочитайте условия предоставления гарантии в договоре купли-продажи и паспорте товара. Обратите внимание на исключения из гарантии. Обратитесь в техническую поддержку компании, получите консультацию по проблеме, возможно она связана с настройками, обслуживанием и ее удастся решить более простым способом.*

Изложите ваши требования в претензии, приложите к ней копии документов о приобретении товара, о вводе товара в эксплуатацию и отправьте претензию Почтой России в наш адрес, указанный на сайте [pelletron.ru](http://pelletron.ru). Если Ваши требования нам понятны, мы понимаем причины возникновения проблемы и считаем, что она покрывается условиями гарантии, мы предложим вам решение проблемы за наш счет. Если мы не понимаем причин возникновения проблемы, Вам будет предложено представить товар в наш сервисный центр на проверку качества. Обратите внимание на правила работы сервисного центра изложенные в "Положении о сервисном центре". С положением можно ознакомиться на сайте компании.

В течение ближайшего времени нами будет проведена проверка качества товара, о дате проведения которой Вы будете извещены и имеете право, но не обязаны участвовать при ее проведении. Если в ходе проверки качества будет выявлена указанная Вами неисправность и мы признаем, что она покрывается условиями гарантии, мы выполним ремонт за свой счет. В этом случае согласно п. 7. ст. 18 Закона о защите прав потребителей мы компенсируем Вам расходы на доставку товара в сервисный центр и доставим его обратно в Ваш адрес за свой счет.

Если в ходе проверки качества мы не признаем, что утрата качества покрывается условиями гарантии, мы предложим Вам проведение ремонта за Ваш счет или проведение независимой экспертизы. В случае, если Вы настаиваете на экспертизе, мы закажем проведение экспертизы, о дате проведения которой Вы будете извещены и имеете право, но не обязаны участвовать при ее проведении.

Если в результате проведения экспертизы будет установлено, что утрата качества покрывается условиями гарантии, наши действия будут такими же как в случае признания этого в ходе проверки качества.

Если в результате проведения экспертизы будет установлено, что утрата качества не покрывается условиями гарантии, мы не станем выполнять ремонт за свой счет. В этом случае Вы можете согласиться на выполнение ремонта за Ваш счет или отказаться от выполнения ремонта и забрать товар из сервисного центра. Обратите внимание, что в этом случае мы не компенсируем Ваши затраты на доставку оборудования в сервисный центр, в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей взыщем с Вас наши затраты на проведение приемки, проверки качества (в случае огневого тестирования товара - это довольно затратное мероприятие), независимой экспертизы (это так же довольно затратное мероприятие), хранения, а в случае удовлетворения Вашего требования на предоставление аналогичного товара на время ремонта - наши затраты на доставку предоставленного товара в обе стороны, плату за использования Вами товара, стоимость утраты его товарного вида, а так же судебные расходы при необходимости.