

Памятка

по гарантийному и сервисному обслуживанию рекомендованного приемного оборудования

Уважаемый абонент!

Вы стали обладателем оборудования, рекомендованного для приёма теле- и/или радиоканалов, а также пользования дополнительными сервисами «Триколор ТВ». Как любое технологичное оборудование, ваш приёмник имеет свои особенности. Поэтому мы рекомендуем Вам ознакомиться с правилами и условиями его эксплуатации и гарантийного и сервисного обслуживания.

Мы уверены, что эта информация поможет Вам наслаждаться цифровым телевидением максимально долгое время.

Желаем Вам приятного просмотра!

Ваш «Триколор ТВ»

Общая информация

Потребитель имеет право на гарантийное обслуживание только при соблюдении правил эксплуатации.

Срок гарантийного ремонта и его условия указаны в гарантийном талоне, который входит в комплект документов руководства пользователя.

Существуют 2 типа гарантийных талонов:

- Гарантийный талон, в котором гарантийный срок¹ рассчитан на 12 месяцев (с даты приобретения Продукции) и бесплатное сервисное обслуживание² в течение 36 месяцев (с даты приобретения Продукции).
- Гарантийный талон, в котором гарантийный срок рассчитан на срок 36 месяцев.

Гарантийный срок 12 месяцев

Гарантийный срок

1. 12 месяцев с даты продажи Продукции.

¹ Гарантийный срок - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

² Бесплатное сервисное обслуживание (БСО) - период, в течение которого, в случае обнаружения в Продукции недостатка, производитель несет дополнительные обязательства перед Потребителем по безвозмездному устранению обнаруженного недостатка на условиях, изложенных в документации пользователя (инструкция или гарантийный талон).

Настоящая гарантия не распространяется на перечисленные ниже принадлежности (если их замена предусмотрена конструкцией и не связана с разборкой Продукции), расходные материалы, компоненты комплекта Продукции:

- аккумуляторные батареи, элементы питания;
- соединительные кабели, антенны и переходники;
- монтажные приспособления, документацию, упаковку, прилагаемую к изделию.

Гарантийный срок продлевается на время нахождения Продукции в ремонте.

2. 12 месяцев с даты продажи Продукции на аксессуары, входящие в комплект

поставки - пульт, внешний блок питания.

Продолжительность БСО составляет 36 месяцев с даты продажи Продукции.

БСО не подлежат аксессуары, входящие в комплект поставки – пульт, кабели, переходники, внешние блоки питания.

- **Порядок гарантийного и бесплатного сервисного обслуживания**

В случае обнаружения предполагаемого недостатка в Продукции необходимо обратиться с письменным заявлением в произвольной форме в Авторизованный Сервисный Центр (АСЦ)³ в следующие сроки:

- 1) до истечения Гарантийного срока для получения гарантийного обслуживания;
- 2) до истечения срока БСО для получения бесплатного сервисного обслуживания;

Одновременно с заявлением Потребителю необходимо предоставить:

- 1) Продукцию
- 2) Гарантийный талон, оформленный в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в случае отсутствия гарантийного талона - оригинал документа, подтверждающего покупку, с четким указанием наименования и адреса продавца, даты и места покупки

❑ **Исключения из гарантии и бесплатного сервисного обслуживания**

Гарантийные обязательства и БСО не распространяются:

1. На работу Смарт-карты и спутниковой, кабельной, телевизионной и (или) иной сети или системы стороннего оператора, в которой функционирует Продукция.
2. На дефекты, вызванные использованием Продукции не в соответствии с правилами эксплуатации.
3. На дефекты или предполагаемые дефекты, вызванные использованием Продукции совместно или в соединении с любыми изделиями, принадлежностями, которые не производятся и не поставляются Производителем, или использованием Продукции не по назначению.
4. На дефект, вызванный действием непреодолимой силы, несчастными случаями, умышленными или неосторожными действиями (бездействием) Потребителя или третьих лиц.
5. Настройка изделия, порядок которой изложен в Руководстве пользователя, не относится к гарантийному обслуживанию. Настройка изделия производится за счет владельца.
6. Производитель не несет гарантийные обязательства и не производит БСО Продукции в следующих случаях:

- если Продукция (принадлежности, комплектующие Продукции) была вскрыта (нарушена сохранность пломб), изменена или отремонтирована иным лицом, помимо АСЦ, если она отремонтирована с использованием несанкционированных запасных частей;
- если серийный номер, дата производства, наименование модели на корпусе Продукции были каким-либо образом удалены, стерты, повреждены, изменены или неразборчивы;
- если Продукция, предназначенная для личных (бытовых, семейных) нужд, использовалась для осуществления предпринимательской деятельности, а также в иных целях, не соответствующих её прямому назначению;

³ Адреса Авторизованных Сервисных Центров можно уточнить на сайте <http://mega-service.org/public/service-centers.htm>

- в случае нарушения правил и условий эксплуатации, установки Продукции, изложенных в инструкции по эксплуатации.

7. Гарантийные обязательства и БСО не распространяются на следующие недостатки Продукции:

- механические повреждения, возникшие после передачи Продукции Потребителю, включая дефекты, причиненные острыми предметами, сгибанием, сжатием, падением и т.п.;
- повреждения, вызванные несоответствием стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов;
- повреждения, вызванные воздействием влаги, сырости, экстремальных температурных условий или условий окружающей среды (либо в случае резкого изменения таких условий), коррозии, окисления; попадания пищи или жидкости; также воздействию химикатов, животных, насекомых и продуктов их жизнедеятельности.

8. Настройка и установка (сборка, подключение и т. п.) Продукции, описанные в документации, прилагаемой к ней, могут быть выполнены как самим Потребителем, так и специалистами АСЦ соответствующего профиля и фирм-продавцов (на платной основе). Также Потребитель может воспользоваться услугами других специалистов, имеющих соответствующую квалификацию для проведения подобных работ. При этом лицо (организация), установившее Продукцию, несет ответственность за правильность и качество установки. Правильная установка Продукции является залогом, как надежности её работы, так и получения гарантийного обслуживания.

9. Производитель не несет ответственность за возможный вред прямо или косвенно нанесенный Продукцией людям, домашним животным, имуществу в случае, если это произошло в результате несоблюдения правил и условий эксплуатации, установки Продукции; умышленных или неосторожных действий (бездействий) Потребителя или третьих лиц, действия непреодолимой силы.

Гарантийный срок 36 месяцев

Гарантийный срок исчисляется с даты приобретения Продукции Потребителем и составляет:

1. 36 месяцев с даты продажи Продукции, за исключением перечисленных ниже принадлежностей (если их замена предусмотрена конструкцией и не связана с разборкой Продукции), расходных материалов, компонентов комплекта Продукции:
 - аккумуляторные батареи, элементы питания;
 - соединительные кабели, антенны и переходники;
 - монтажные приспособления, документацию, упаковку, прилагаемую к изделию.
2. 6 месяцев с даты продажи Продукции на аксессуары, входящие в комплект поставки - пульт, внешний блок питания.

Гарантийный срок продлевается на время нахождения Продукции в ремонте.

- **Действительность гарантийного талона**

Гарантийный талон действителен только при наличии правильно и четко указанных: модели, серийного номера Продукции, даты продажи, четких реквизитов и печатей⁴ фирмы-продавца, подписи покупателя. Серийный номер и модель изделия должны соответствовать указанным в Гарантийном талоне.

При отсутствии указанных выше реквизитов Гарантийный талон признается недействительным. В этом случае рекомендуем обратиться к Продавцу для получения правильно заполненного гарантийного талона. Так же Потребитель может предоставить товарный и кассовый чеки, либо иные документы, подтверждающие факт и дату продажи Продукции. В случае если дату продажи установить невозможно, в соответствии с законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, гарантийный срок исчисляется с даты изготовления Продукции

- **Порядок гарантийного обслуживания.**

В случае обнаружения предполагаемого недостатка в Продукции Потребителю необходимо до истечения гарантийного срока обратиться в Авторизованный Сервисный Центр (АСЦ)⁵.

Необходимо предоставить:

- Продукцию
- Гарантийный талон, оформленный в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в случае отсутствия гарантийного талона - оригинал документа, подтверждающего покупку, с четким указанием наименования и адреса продавца, даты и места покупки
- **Исключения из гарантии.**

Гарантийные обязательства не распространяются:

1. На работу Смарт-карты и спутниковой, кабельной, телевизионной и (или) иной сети или системы стороннего оператора, в которой функционирует Продукция.
2. На дефекты, вызванные использованием Продукции не в соответствии с правилами эксплуатации.
3. На дефекты или предполагаемые дефекты, вызванные использованием Продукции совместно или в соединении с любыми изделиями, принадлежностями, которые не производятся и не поставляются Производителем, или использованием Продукции не по назначению.
4. На дефект, вызванный действием непреодолимой силы, несчастными случаями, умышленными или неосторожными действиями (бездействием) Потребителя или третьих лиц.

⁴ Печать не требуется в том случае, если фирма-продавец зарегистрирована как ИП

⁵ Адреса Авторизованных Сервисных Центров можно найти на сайте <http://mega-service.org/public/service-centers.htm>

5. Настройка изделия, порядок которой изложен в Руководстве пользователя, не относится к гарантийному обслуживанию. Настройка изделия производится за счет владельца.

6. Производитель не несет гарантийные обязательства в следующих случаях:

- если Продукция (принадлежности, комплектующие Продукции) была вскрыта (нарушена сохранность пломб), изменена или отремонтирована иным лицом, помимо АСЦ;
- если она отремонтирована с использованием несанкционированных запасных частей;
- если серийный номер, дата производства, наименование модели на корпусе Продукции были каким-либо образом удалены, стерты, повреждены, изменены или неразборчивы;
- если Продукция, предназначенная для личных (бытовых, семейных) нужд, использовалась для осуществления предпринимательской деятельности, а также в иных целях, не соответствующих её прямому назначению;
- в случае нарушения правил и условий эксплуатации, установки Продукции, изложенных в инструкции по эксплуатации.

Гарантийные обязательства не распространяются на следующие недостатки Продукции:

1. Механические повреждения, возникшие после передачи Продукции Потребителю, включая, в частности, дефекты, причиненные острыми предметами, сгибанием, сжатием, падением и т.п.; повреждения, вызванные несоответствием стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов; повреждения, вызванные воздействием влаги, сырости, экстремальных температурных условий или условий окружающей среды (либо в случае резкого изменения таких условий), коррозии, окисления; попадания пищи или жидкости; также воздействию химикатов, животных, насекомых и продуктов их жизнедеятельности.
2. Настройка и установка (сборка, подключение и т. п.) Продукции, описанные в документации, прилагаемой к ней, могут быть выполнены как самим Потребителем, так и специалистами АСЦ соответствующего профиля и фирм-продавцов (на платной основе).
3. Производитель не несет ответственность за возможный вред, прямо или косвенно нанесенный Продукцией, людям, домашним животным, имуществу в случае, если это произошло в результате несоблюдения правил и условий эксплуатации, установки Продукции.

Внимание!!!

Продукция содержит Программное Обеспечение (ПО) с опцией бесплатного автоматического обновления/модернизации. Сбой работы ПО, вызванный таким обновлением и модернизацией, не является существенным недостатком Продукции. В случае обнаружения такого сбоя, Потребитель вправе обратиться в АСЦ в рамках Гарантийного обслуживания.

Со списком рекомендованного оборудования можно ознакомиться по ссылке:

<http://tricolor.tv/abonents/helphome/spravochnik/pervieshagi/PO>