**Приложение № 1**

**к Договору поставки № от « » 2017 г.**

**Гарантийная политика ООО «Сет Групп Рус»**

Поставщик  (далее именуется Сет Групп Рус) гарантирует своим Покупателям, что поставляемый по настоящему Договору Товар  не содержит дефектов, связанных с материалами  или качеством изготовления при его использовании в соответствии с  рекомендациями  производителя в течение срока гарантии на следующих условиях:

1. ***Гарантийные сроки:***

Товар, поставляемый компанией Сет Групп Рус, подлежит гарантии в случае, если Сет Групп Рус будет уведомлено Покупателем об обнаруженных дефектах материалов или качества изготовления в течение следующих сроков:

Тонеры для заправки – 3 месяца с момента поставки Товара.

Тонер-картриджи, чипы – 6 месяцев с момента поставки Товара.

Прочие  группы Товаров – 12 месяцев с момента с момента поставки Товара.

1. ***Гарантия не распространяется:***

* На дефекты, вызванные ненадлежащей транспортировкой Товара.
* На дефекты, вызванные ненадлежащим хранением Товара после его передачи Покупателю.
* На ресурс деталей и расходных материалов, подверженных естественному износу или расходу в процессе их эксплуатации.
* На проблемы функционирования оборудования, в котором используется Товар  поставляемый Сет Групп Рус,  в случае если эти проблемы можно решить регулировкой или обслуживанием оборудования, а также заменой других составляющих этого оборудования.
* На проблемы, вызванные использованием Товара поставляемого  Сет Групп Рус не по своему целевому назначению, например при установке в оборудование  не рекомендованное производителем.
* На дефекты возникшие в связи с неправильной  установкой, эксплуатацией  с нарушением правил, небрежностью эксплуатации  или случайным повреждением Товара.
* На дефекты, которые не подтвердились при проведении экспертизы Товара в центре технической поддержки Сет Групп Рус.

1. ***Порядок направления и обработки гарантийных претензий.***

1. При обнаружении скрытых  дефектов Товара  (т.е. таких дефектов  которые невозможно было выявить при обычном способе приемки),  дефектов материалов или качества изготовления Товара, Покупатель обязан заполнить форму гарантийной претензии в специальном разделе на сайте Сет Групп Рус, а именно: cet.freshdesk.com.
2. Принимая во внимание специфику Товара, поставляемого Сет Групп Рус (предназначен для использования специалистами, обладающими определенными знаниями и навыками), а также тот факт,  что на работу  Товара поставляемого  Сет Групп Рус оказывает значительное влияние факторы  не связанные с качеством Товара, Стороны пришли к соглашению об обязательном предоставлении Покупателем следующей информации для рассмотрения гарантийных претензий:

* Артикул Товара, по которому заявлена претензия;
* Номер и дату УПД, по которой был  получен   указанный Товар;
* Количество приобретенного Товара;
* Количество Товара, по которому заявлена претензия;
* Номер партии Товара, по которому заявлена претензия;
* Подробное описание неисправности,  с указанием на обстоятельства, согласно которым  Покупатель считает что причиной  некорректной  работы  оборудования  является качество поставленного Товара;
* Подтверждающие дефекты цифровые фотографии и/или сканированные изображения;
* Точное название модели оборудования, в котором использовался Товар, по которому заявлена претензия;
* Точная индикация оборудования при установке Товара, в отношении которого заявлена рекламация или фото дисплея оборудования с отображением ошибки, если проблема заключается в появлении такого сообщения;
* Точная информация о марке и типе других компонентов оборудования, взаимодействующих с Товаром, по которому заявлена претензия, а также информацию об их износе, загрязнении или повреждениях;
* Для рассмотрении претензий в отношении поставленных чипов картриджей в обязательном порядке предоставляется следующая информация:

1. Обозначение географического региона, запрограммированного в настройках оборудования.
2. Фото или сканированное изображение страницы состояния расходных материалов или аналогичной, показывающей данные, считанные оборудованием с чипа, в отношении которого заявлена рекламация, если оборудование имеет возможность такой печати страницы.

* Для рассмотрении претензий в отношении поставленных тонеров, тонер-картриджей в обязательном порядке предоставляется следующая информация:

1. Сканированное изображение или фото отпечатка, на котором явно видны заявленные дефекты печати, если претензия относится к качеству печати.
2. Точную информацию о марке и типе тонера, которые использовались в оборудовании до установки Товара, в отношении которого заявлена претензия.
3. Информация о примерном количестве напечатанных страниц после установки Товара, в отношении которого заявлена претензия, до появления проблемы.

* Для рассмотрении претензий в отношении поставленных девелоперов, барабанов, драм-юнитов, комплектов для восстановления драм-юнитов, блоков проявки, роликов заряда, магнитных валов, валов проявки, дозирующих лезвий, роликов и лент переноса в обязательном порядке предоставляется следующая информация:

1. Сканированное изображение или фото отпечатка, на котором явно видны заявленные дефекты печати, если претензия относится к качеству печати.
2. Информация о примерном количестве напечатанных страниц после установки Товара, в отношении которого заявлена претензия, до появления проблемы.

* Для рассмотрении претензий в отношении поставленных термопленок, нагревательных элементов в обязательном порядке предоставляется следующая информация:

1. Точная информация о типе смазки, использованной при установке Товара, в отношении которого заявлена претензия, ее количестве и способе нанесения.
2. Поставщик рассматривает гарантийную претензию в течение 3-х рабочих дней  с момента размещения Покупателем и направляет Покупателю уведомление о результатах рассмотрения по одному из нижеследующих вариантов:

* Признание Товара некачественным на основании предоставленной Покупателем информации.
* Мотивированный отказ в удовлетворении претензии.
* Запрос дополнительной информации от Покупателя для уточнения проблемы, если предоставленной информации оказалось недостаточно для принятия решения.
* В отдельных случаях, Поставщик запрашивает у Покупателя образцы Товара в отношении которого заявлена претензия для проведения  экспертизы в центре технической поддержки Сет Групп Рус.

1. В случаях, когда Поставщиком была запрошена дополнительная информация для уточнения проблемы,   Сет Групп Рус повторно рассматривает гарантийную претензию в течение 2-х рабочих дней после получения этой информации и снова направляет Покупателю уведомление о результатах рассмотрения по одному из вышеуказанных вариантов. Время, необходимое Покупателю на предоставление запрошенной информации не входит во время рассмотрения претензии Поставщиком.
2. В случаях, направления Товара на экспертизу, Сет Групп Рус обеспечивает непредвзятую экспертизу Товара и,  в течение 7-ми рабочих дней с момента доставки этого Товара в центр технической поддержки Сет Групп Рус направляет Покупателю уведомление о результатах экспертизы по одному из нижеследующих вариантов:

* Признание Товара  некачественным на основании предоставленной Покупателем информации.
* Мотивированный отказ в удовлетворении претензии.

1. При признании несоответствия качества поставленного Товара условиям  Договора в связи с наличием скрытых дефектов, Сет Групп Рус по своему выбору  гарантирует:

* замену Товара ненадлежащего качества на аналогичный Товар;
* компенсацию суммы, уплаченной Покупателем за Товар ненадлежащего качества.

1. Замена Товара ненадлежащего качества производится в сроки,  необходимые для  обычной поставки такого Товара, но не более чем 40 (сорок) календарных дней с момента признания Поставщиком претензии обоснованной.
2. Компенсация суммы, уплаченной Покупателем за Товар ненадлежащего качества  производится Сет Групп Рус в течение 10-ти рабочих дней с момента признания им претензии обоснованной.
3. Сет Групп Рус не компенсирует никакие другие затраты, понесенные Покупателем или третьими лицами, в том числе: затраты на доставку, установку, тестирование, ремонт, а также любые убытки, связанные с некорректным функционированием.
4. Если Сет Групп Рус в течение 3-х рабочих дней с момента признания претензии обоснованной не  направит Покупателю отдельный запрос на возврат Товара, Покупатель утилизирует Товар ненадлежащего качества  собственными силами.
5. Если Сет Групп Рус в течение 3-х рабочих дней с момента признания претензии обоснованной направит Покупателю отдельный запрос на возврат Товара ненадлежащего качества, Покупатель обязан возвратить такой Товар в Сет Групп Рус в срок не превышающий 10-ти рабочих дней. Возврат осуществляется  с помощью транспортной службы, рекомендованной Сет Групп Рус. Транспортные расходы в этом случае оплачиваются Сет Групп Рус.

|  |  |
| --- | --- |
| **Поставщик:** | **Покупатель:** |
| ООО «Сет Групп Рус» | ООО « » |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А.И.Книжник/  М.П. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /           М.П. |