* 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 должен заполнить форму гарантийной претензии на сайте 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, для рассмотрения гарантийных претензий Покупатель обязательно предоставляет следующую информацию:
* Артикул Товара, по которому заявлена претензия;
* Номер и дату накладной, 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 рассмотрения 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 рассмотрения 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 рассмотрения 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 рассмотрения 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. СЕТ Групп Рус 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, СЕТ Групп Рус запрашивает у Покупателя образцы Товара в отношении которого заявлена претензия для проведения экспертизы в центре технической поддержки СЕТ ГРУПП РУС.
	1. В случаях, когда СЕТ Групп Рус 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. 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.
	2. 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.
	3. 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.