

Дата/Date: 13.10.2023

Исх./Our ref.: 131023/1

На Ваш /Your ref.:

Условия гарантийного обслуживания оборудования Hoobs

Гарантийный срок на изделие начинается с даты его продажи конечному потребителю. При этом обязательства по гарантии на изделие действуют только в течение установленного гарантийного срока с даты его производства. Гарантийный срок с даты продажи и гарантийный срок с даты производства указаны в паспорте на оборудование.

При обнаружении и подтверждении недостатков, являющихся производственным дефектом, в течение гарантийного срока покупатель имеет право предъявить претензии в установленном порядке согласно законодательству РФ. Сроки проведения технической экспертизы и ремонта оборудования установлены Федеральным Законом РФ «О защите прав потребителей».

Порядок приема и обработки обращений:

1. В случае обнаружения недостатка или брака оборудования, являющегося производственным дефектом, покупателю следует отправить запрос на рассмотрение сервисной заявки на почту info@hoobs.ru. К запросу следует приложить описание сервисного случая, фотографии продукции в системе до его демонтажа, указать дату покупки, дату установки и дату выхода из строя или обнаружения дефекта, контактный телефон. Статус обработки сервисной заявки можно уточнить по телефону + 7 (800) 350-23-80.
2. Сервисная заявка рассматривается в течение 2 рабочих дней. По запросу сервисной службы Hoobs покупателем должны быть предоставлены дополнительные материалы по сервисному случаю (акты, фотографии, видео и т.д.), а в случае необходимости и само неисправное оборудование. По факту окончания рассмотрения заявки покупателю отправляется официальный ответ.
3. При признании сервисной службой Hoobs гарантийного случая оборудование подлежит ремонту в сервисном центре. В случае невозможности произвести ремонт оборудования в течение 3 рабочих дней, по решению Hoobs сервисная служба производит либо его замену на технически аналогичное оборудование, либо возмещает покупателю полную стоимость, указанную в предъявленных покупателем документах на покупку оборудования.
4. Гарантийный ремонт производится только в авторизованных сервисных центрах. При осуществлении гарантийного ремонта срок гарантии на заменённые запчасти составляет 6 месяцев, но не менее оставшегося срока действия гарантии на изделие. Срок гарантии продлевается на время нахождения изделия на гарантийном ремонте.
5. Замена оборудования или возмещение его стоимости производится силами сервисной службы Hoobs в месте покупки, авторизованном сервисном центре или ином месте по согласованию сторон.