

## УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Продукция торговой марки (ТМ) «DongCheng» (далее – изделия) производится в соответствии со строгими промышленными стандартами качества.

Гарантийное обслуживание изделий осуществляется с соблюдением норм действующего законодательства Российской Федерации и предоставляется на условиях, описанных ниже.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Гарантийное обслуживание предоставляется компанией ООО “Дистрибьюшен фор Констракцион” (далее ООО «ДК РУ») и исключительно в собственных или авторизованных сервисных центрах (АСЦ).
- 1.2. Перед покупкой изделия необходимо проверить его внешний вид, а также комплектность согласно “Руководству по эксплуатации”. Претензии к внешнему виду и комплектности необходимо предъявить незамедлительно при приёмке товара от продавца.
- 1.3. Сервисная служба ООО «ДК РУ» рассматривает гарантийные претензии при наличии кассового чека или счета-фактуры, оформленных по требованиям ФНС, либо иных документов в соответствии с законодательством РФ. Оформление гарантийного талона не требуется, гарантийный талон к изделию не прилагается. После покупки мы рекомендуем крупно сфотографировать чек или счет о покупке и сервисный шильдик (табличку с названием и серийным номером) изделия. Сохраните эти фотографии на время использования изделия, это позволит минимизировать сложности с получением гарантийного сервисного обслуживания даже в случае утраты чека или повреждения шильдика.
- 1.4. Гарантийный срок исчисляется со дня продажи потребителю и составляет: 3 года на электроинструменты и 1 год на аккумуляторные батареи. В отсутствие чека срок гарантии исчисляется с даты производства инструмента, указанной на сервисном шильдике изделия. Рекомендуется сохранять зону сервисного шильдика от загрязнений и повреждений, а также сохранить электронные копии фото шильдика и чека (счета) на покупку изделия.
- 1.5. Срок службы изделий DongCheng составляет 5 лет с момента передачи потребителю, если иное не указано в сопровождающей изделие документации.

### **2. УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ**

- 2.1. В течение гарантийного срока бесплатно устраняются:
  - Неисправности, возникшие из-за применения некачественного материала, технологических нарушений производства изделий;
  - Дефекты сборки, допущенные по вине завода – изготовителя.
- 2.2. Гарантийные обязательства не распространяются:
  - На механические повреждения (трещины, сколы, царапины и т.п.) и неисправности, вызванные воздействием агрессивных сред, высокой влажности, высоких температур, попаданием инородных предметов в вентиляционные решетки, технологические зазоры и отверстия изделия;
  - На неисправности, возникшие вследствие неправильного хранения (коррозия металлических частей и т.п.);
  - На электрические кабели с внутренними и внешними механическими и термическими повреждениями;

- На изделия с неисправностями, возникшими вследствие перегрузки, несоблюдения предписаний инструкций по эксплуатации или неправильной эксплуатации, применения изделия не по назначению либо вследствие применения ненадлежащей оснастки;
- На естественный износ изделия (полная выработка ресурса, сильное внешнее или внутреннее загрязнение);
- На части подверженные естественному износу (угольные щетки, зубчатые ремни, резиновые уплотнения, сальники, клапаны и т.д.);
- На сменные принадлежности (патроны, цанги, шины, фильтры и пр.) и рабочую оснастку (биты, пилки, пики, сверла, фрезы, пильные диски, пистолеты, шланги и пр.);
- На изделия, вскрывавшиеся или ремонтировавшиеся в течение гарантийного срока вне авторизованных сервисных центров ООО «ДК РУ». Исключением из данного пункта являются сервисные операции, которые пользователь может совершить самостоятельно, исходя из конструктивных преимуществ инструмента. Например, замена щеток коллекторного двигателя, на изделиях с доступом к ним, замена патронов и цанг, не подпадает под работы, снимающие гарантийные обязательства;
- На изделия с удаленным, стертым или измененным серийным номером, а также серийным номером, не входящим в перечень официально сертифицированных и ввозимых в Российскую Федерацию;
- На профилактическое обслуживание изделий, например, на чистку, промывку, смазку и т.п.;
- На аккумуляторные блоки, полностью выработавшие ресурс (остаточная емкость менее 80%);
- На неисправности, возникшие в результате нарушения требований к подготовке и порядку работы, установленных в руководстве по эксплуатации изделия.

2.3. Для всех изделий DongCheng обязательно регулярное техническое обслуживание (ТО). Периодичность ТО электроинструментов на коллекторных двигателях равна сроку службы комплекта угольных щеток, для инструментов без счетчиков наработки – 70 часов работы либо раз в 180 календарных дней (что наступит ранее) начиная с момента покупки или ввода в эксплуатацию. Работа сервисного центра по проведению ТО осуществляется согласно действующим расценкам авторизованного сервисного центра. Выявленные при проведении ТО неисправности, подпадающие под действие гарантийных обязательств, устраняются бесплатно, не гарантийные дефекты по согласованию с потребителем в платном порядке.

### 3. ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ ПО ГАРАНТИИ

Если в процессе эксплуатации, в гарантийный период обнаружена неисправность изделия DongCheng, пользователь может:

- Оформить обращение через электронную форму на сайте <https://dongchengtool.ru/> для онлайн доставки неисправного изделия в АСЦ. Доставка осуществляется за счет ООО «ДК РУ»;
- Передать неисправное гарантийное изделие в ремонт лично, в один из АСЦ. Адреса сервисных центров указаны на сайте <https://dongchengtool.ru/>.

Проведение диагностики изделия проводится за счет ООО «ДК РУ».

В случае выявления не гарантийных дефектов изделия, АСЦ может предложить устранение данных дефектов на платной основе. Условия ремонта согласовываются между АСЦ и потребителем.

В случае если дефект признан гарантийным, но ремонт не может быть выполнен, АСЦ оформляет акт, по которому потребитель вправе получить компенсацию в месте приобретения изделия.

#### **4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

В случае несогласия конечного пользователя продукции DongCheng с действиями авторизованного сервисного центра, он может обратиться на электронный почтовый адрес [info@dongchengtool.ru](mailto:info@dongchengtool.ru).