**06.12.18**

**Возврат по гарантии Изделия ненадлежащего качества, с даты отгрузки которого прошло более 14-ти дней**

**Определения:**

* СЦ – Сервисный Центр ТК ОПТИМ
* АСЦ – Авторизованный Сервисный Центр
* АоЗГИ – акт о замене гарантийного изделия
* Приемщик – сотрудник СЦ, принимающий изделия в ремонт
* ЦО – центральный офис
* Покупатель - юр/физ. лицо, которое является владельцем приобретенного в ТК ОПТИМ Изделия
* Конечный потребитель - лицо, которое приобрело Изделие для использования в собственных нуждах (не для перепродажи)
* Изделие – единица продукции/товара
* Изделие **надлежащего** качества – исправное, качественное изделие, соответствующее установленным требованиям для данной продукции, договору с потребителем
* Изделие **ненадлежащего** качества – неисправное, некачественное изделие, не соответствующее установленным требованиям для данной продукции, договору с потребителем
* Возврат Изделия ненадлежащего качества, с даты отгрузки которого прошло более 14-ти дней производится только на основании выдачи АоЗГИ.

Образец АоЗГИ: <http://optim911.com.ua/media/upload/aozgi__optim_-2016.xls>

* **Причины выдачи АоЗГИ:**
* Непоставка запасных частей в течение 14 дней с даты заказа;
* Неремонтопригодность Изделия;
* Неоднократное обращение в гарантийный ремонт (более 3-х раз);
* АСЦ или СЦ, оформивший АоЗГИ, высылает копии Акта и гарантийного талона в СЦ по адресу: [priemka@optim.ua](mailto:priemka@optim.ua) для получения согласования с СЦ;
* СЦ «ОПТИМ» в течение 1-го дня принимает решение об обоснованности выдачи АоЗГИ и возможности его одобрения или отклонения;
* Причины, по которым АоЗГИ будет отклонен:
* АоЗГИ оформлен некорректно или не полностью
* АоЗГИ выдан необоснованно
* Если обоснованность выдачи АоЗГИ вызывает сомнения, техническая поддержка СЦ должна связаться с АСЦ для уточнения причин и оснований его выдачи.
* Если АоЗГИ будет одобрен, его скан-копия с подписью Руководителя СЦ пересылается АСЦ. В СЦ остаётся экземпляр АоЗГИ для сверки с актом, который будет предоставлен в будущем при поступлении Изделия вместе с гарантийным талоном.
* АСЦ при получении одобрения АоЗГИ обязан:
* Распечатать и поставить печать и подпись ответственного лица в одобренный АоЗГИ;
* Выдать Конечному Потребителю одобренный АоЗГИ, Изделие и гарантийный талон для последующего возврата Изделия Продавцу (покупателю ОПТИМ).
* Конечному Потребителю необходимо:
* Обратиться по месту приобретения Изделия для его замены или возврата ДС, предоставив АоЗГИ, гарантийный талон, документ, подтверждающий покупку и неисправное Изделие.
* Составить заявление в произвольном виде о том, что его требования удовлетворены в соответствии с ЗУоЗПП о том, что компенсирована стоимость изделия либо оно заменено на аналогичное или близкое по потребительским свойствам.
* Покупатель обязан:
* Проверить комплектность Изделия, наличие гарантийного талона и корректность предоставленного АоЗГИ
* Удовлетворить требования лица, которому было реализовано Изделие в порядке, предусмотренном ЗУоЗПП или договором поставки;
* Для получения компенсации стоимости предоставить в СЦ «ОПТИМ» в течение 60 дней от даты выдачи АоЗГИ:
* АоЗГИ
* Гарантийный талон
* Заявление Конечного Потребителя в произвольном виде о том, что его требования удовлетворены в соответствии с ЗУоЗПП (компенсирована стоимость изделия, либо оно заменено на аналогичное или близкое по потребительским свойствам)
* Оригинал возвратной накладной, если Изделие было реализовано по безналичному расчету
* Изделие в полной комплектации в соответствии с руководством по эксплуатации, договором поставки или спецификации.

**Доставить Изделие в СЦ ОПТИМ в полном комплекте и с документами:**

**- Согласованный Акт о замене гарантийного изделия (АоЗГИ)**

**- заполненный гарантийный талон,**

**- чек или накладная,**

**- заявление покупателя с требованием обмена или возврата денег,**

**Новой Почтой по адресу: г. Киев, ул. Качалова, 5-А , адресная доставка до двери, получатель ООО ТОРГОВАЯ КОМПАНИЯ "ОПТИМ" (ЕДРПОУ 39473010), дог. №98441 от 21.01.2016 - представитель , тел 066-001-33-35, Григорий - сообщите по телефону, что Вы высылаете и с какими документами, чтобы зарегистрировать отправку и ускорить прием изделия на списание.**

* В АоЗГИ в разделе «Заполняется Продавцом (Покупателем ООО «ТК "ОПТИМ") должна быть указана компания - Покупатель, которая приобрела Изделие у Поставщика.
* Если Покупатель не предоставит в СЦ «ОПТИМ» в срок 60 дней с даты выдачи АоЗГИ Изделие в полном комплекте, АоЗГИ и гарантийный талон, то стоимость Изделия Покупателю компенсирована не будет.
* Если предоставленный вместе с Изделием АоЗГИ, будет отличаться от его одобренной копии, находящейся на хранении в СЦ «ОПТИМ», (номер АоЗГИ, подписи, штампы, печати, серийный и номер модели), Покупателю будет отказано в возврате Изделия