

Модель инструмента: Серийный номер: Название торговой организации: Дата продажи: 

число    месяц    год

Контакты покупателя 

КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН

КОНТАКТНЫЙ E-MAIL

Ф.И.О. КОНТАКТНОГО ЛИЦА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ (для юрлиц)

ПЕЧАТЬ ТОРГОВОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ

Компания ООО «MATTEX» является официальным импортером и дистрибьютором продукции FLEX-Elektrowerkzeuge на территории Российской Федерации. Гарантийные обязательства распространяются только на инструмент, приобретенный в компании ООО «MATTEX», ее аффилированных структурах или у официальных партнеров. Ремонт, сервисное и гарантийное обслуживание выполняются только в аккредитованном заводом - производителем сервисном центре компании ООО «MATTEX» или у официальных партнеров компании (при наличии соответствующего сертификата от компании ООО «MATTEX»).

**Срок эксплуатации инструмента FLEX – 5 лет.****На весь электроинструмент FLEX действует стандартная или увеличенная гарантия.**

- Стандартный гарантийный срок – 12 месяцев. Действует в случае, если инструмент не прошел регистрацию в установленный срок, при наличии чека торговой организации или иного документа, подтверждающего покупку и при соблюдении всех условий, указанных для гарантийного ремонта.

- Увеличенный гарантийный срок – 36 месяцев. Действует в случае, если инструмент прошел регистрацию, при наличии чека торговой организации или иного документа, подтверждающего покупку и при соблюдении всех условий, указанных для гарантийного ремонта. Регистрация инструмента выполняется в первые 30 дней с момента покупки инструмента (порядок регистрации указан ниже);

На все аккумуляторы FLEX (10.8/12.0/18.0 В) действует безусловная гарантия – 36 месяцев.

Безусловная гарантия действует в случае, если:

- Аккумулятор не имеет явных механических повреждений и сильных загрязнений (жидкостями, строительными материалами и прочее);
- Не подвергался длительное время прямому попаданию солнечных лучей или холоду;
- Отсутствуют следы попадания влаги в корпус аккумулятора;
- Зарядка, хранение и транспортировка производились в соответствии с регламентом, заявленным заводом - производителем и указанным на официальном сайте изготовителя в разделах «Применение» (в графе «FLEX аккумуляторные системы»), а также в разделе «Сервис» (в графе «Ремонт»).

В рамках безусловной гарантии замена аккумулятора производится в течение 3 лет (36 месяцев) с момента покупки аккумуляторного инструмента или аккумуляторной батареи, при наличии чека торговой организации или иного документа, подтверждающего покупку.

**Документы, необходимые для обращения в сервисный центр:**

- Чек торговой организации или иной документ, подтверждающий покупку;
- Гарантийный талон (правильно и полностью заполненный);
- Сопроводительный лист.

**Порядок регистрации гарантийного талона (для увеличения гарантийного срока до 36 месяцев):**

- Правильно и полностью заполнить все поля гарантийного талона;
- Направить фото или скан на электронную почту [servis@mattex-tools.ru](mailto:servis@mattex-tools.ru);

- Дождаться подтверждения регистрации (ответного письма с подтверждением о продлении гарантийного срока до 36 месяцев); При отсутствии ответа написать на эл. почту [servis@mattex-tools.ru](mailto:servis@mattex-tools.ru) или позвонить по единому номеру: 8 (800) 201-52-29.

**Основания для принятия решения по признанию случая гарантийным или негарантийным:**

К гарантийному ремонту относятся только те случаи, в которых по результатам диагностики был выявлен брак производства. Все остальные случаи классифицируются как негарантийные.

**Сервисный центр в праве отказать в гарантийном обслуживании в случаях, если:**

- Отсутствует гарантийный талон;
- Инструмент не прошел регистрацию в установленные сроки (30-ти календарных дней с момента покупки);
- Указаны неверные или некорректные данные (отсутствуют данные) об инструменте при регистрации;
- Отсутствует чек торговой организации или иной документ, подтверждающий покупку;
- Отсутствует или поврежден серийный номер на корпусе инструмента (шильдик);
- Истек гарантийный срок;
- Отсутствует сопроводительный лист;
- Инструмент направлен в ЦС без оснастки (принадлежностей), установленных на инструменте в момент его выхода из строя (поломки);
- По результатам диагностики был установлен случай, на который гарантийные обязательства не распространяются.

**Гарантийные обязательства не распространяются на следующие случаи:**

- Несоблюдение пользователем предписаний инструкции по эксплуатации и использование инструмента не по назначению;
- При наличии механических повреждений корпуса, электрошнура: трещины, сколов; при сильном загрязнении инструмента различными жидкостями, строительными материалами, а также при загрязненных механических узлах инструмента; при повреждениях, вызванных воздействием агрессивных сред и высоких температур; при попадании инородных тел и прочей грязи в вентиляционные отверстия; при старой и нерабочей смазке; при наличии влаги и гигроскопичных составов на открытых токоведущих элементах и компонентах электрической цепи привода и на иных элементах внутри корпуса инструмента; при выявлении коррозии на металлических поверхностях инструмента;
- При неисправностях, возникших вследствие перегрузки, повлекшей выход из строя ротора и статора, электронной платы, редуктора или других узлов и деталей, а также вследствие несоответствия параметров электросети номинальному напряжению;
- При неисправностях, возникших вследствие некорректной эксплуатации электроинструмента, в том числе при длительных работах двигателя на низких оборотах, в случаях некорректного и неэффективного охлаждения (теплоотведения) двигателя (электромотора) инструмента, вызванного продолжительной работой на низких оборотах (прим.: оптимальное и достаточное для корректной работы инструмента охлаждение двигателя возможно только при работе на максимальных оборотах, предусмотренных для данной модели);

- При неисправностях, возникших вследствие нормального (эксплуатационного) износа изделия, его узлов и механизмов, а также принадлежностей;
- На быстроизнашивающиеся части: угольные щетки, подшипники, зубчатые ремни и колеса, резиновые уплотнения, сальники, защитные кожухи, направляющие ролики, стволы, зажимные устройства и прочее; на оснастку (сменные приспособления, принадлежности): пильные полотна, пилки, ножи, элементы крепления, пылеуловители, фильтры, тарелки, подошвы, биты, патроны, адаптеры, цанги, сверла, буры, шины, цепи, звездочки, диски и тому подобное; на прочие расходные материалы (абразивная и шлифовальная бумага, пасты, поролоновые круги и подобное);
- При неисправностях, возникших в случаях использования неоригинальной оснастки, а также неправильно подобранной оснастки;
- При неисправностях, вызванных использованием неоригинальных аккумуляторов, самостоятельно модифицированных аккумуляторов;
- При неисправностях, возникших вследствие работы аккумуляторным инструментом с неисправным или некорректно работающим аккумулятором;
- При неисправностях, возникших вследствие необеспечения пользователем пылеотведения (достаточного пылеотведения), повлекшим за собой блокировку нормальной работы двигателя или оснастки, или поломки в двигателе или оснастке, о чем свидетельствует чрезмерное загрязнение внутри корпуса электроинструмента (прим.: использование средств пылеотведения при работе инструментом в тех случаях, когда это необходимо, в т.ч. с дрелями, шуруповертами, перфораторами, пилами, рубанками, лобзиками, шлифовальными машинами (всех типов и назначений), фрезерами и пр.);
- При неисправностях, возникших вследствие работы профессиональных и строительных пылесосов без фильтрующих элементов в тех случаях, когда в руководстве по эксплуатации инструмента нет иных рекомендаций, а также при использовании фильтрующих элементов ненадлежащего качества и состояния, СЦ также в праве отказать в гарантийном или негарантийном ремонте строительных пылесосов, в случае если пылесос был направлен в СЦ без предварительной очистки бака от собираемого шлама и прочего мусора;
- При неисправностях, возникших вследствие чрезмерно интенсивной эксплуатации;
- При неисправностях, возникших после использования инструмента в промышленных условиях эксплуатации (прим.: инструмент относится к классу «профессиональный» и не предназначен для промышленных условий эксплуатации; запрещается использовать инструмент в качестве замены стационарным производственным станкам или оборудованию);
- При неисправностях, возникших вследствие несвоевременного проведения технического обслуживания инструмента (ТО) сообразно интенсивности и характеру работ;
- При попытках самостоятельного ремонта и смазки инструмента в гарантийный период, о чем свидетельствуют, например, заломы на шлицевых частях крепежа корпусных деталей и прочее, а также при попытках ремонта, ремонте или обслуживании инструмента в сторонних сервисных центрах, не имеющих аккредитации от компании-импортера (или от завода-производителя);
- На аккумуляторы и зарядные устройства в случаях, если:
  - на корпусе аккумулятора или зарядного устройства имеются следы вскрытия вне авторизованного сервисного центра;
  - при наличии механических повреждений и сильных загрязнений (жидкостями, строительными материалами и прочее);
  - в случаях, если аккумулятор или зарядное устройство длительное время подвергались воздействию чрезмерно высоких и низких температур;

- в случаях, если присутствуют следы попадания влаги в корпусе аккумулятора;
- в случаях, если зарядка, хранение и транспортировка производились не в соответствии с регламентом, заявленным заводом-производителем.

#### Порядок проведения сервисного обслуживания и отправки инструмента в сервисный центр:

Для отправки инструмента в сервисный центр необходимо обратиться в магазин, где приобретался товар для получения информации по условиям отправки инструмента в сервисный центр, стоимости диагностики и ремонта оборудования (в случае, если ремонт будет признан негарантийным), срокам исполнения ремонта.

Вы также можете направить инструмент напрямую в сервисный центр. Для этого необходимо обратиться в сервисный центр по телефону или отправить обращение на электронную почту (контакты сервисного центра, указаны в разделе "контакты" СЦ ЮГ) для получения информации по условиям отправки инструмента в сервисный центр, стоимости диагностики и ремонта оборудования (в случае, если ремонт будет признан негарантийным), срокам исполнения ремонта.

При отправке инструмента в магазин или сервисный центр, для выполнения диагностики или ремонта необходимо также направить заполненный сопроводительный лист установленного образца (в случае, если сопроводительный лист не будет заполнен, будет заполнен не полностью или некорректно, сервисный центр вправе отказать в обслуживании оборудования). Сопроводительный лист можно запросить в магазине или сервисном центре.

После проведения диагностики и установления истинной причины неисправности, магазин или сервисный центр свяжется с Вами и предоставит карту ремонта. Вам сообщат, является ли случай гарантийным или негарантийным, а также согласуют/не согласуют с Вами дальнейший ремонт.

Обращаем Ваше внимание, что к гарантийному ремонту относятся лишь те случаи, в которых по результатам диагностики был выявлен брак производства. Все остальные случаи классифицируются как негарантийные.

#### Порядок оплаты диагностики/ремонта:

- в ситуации, если случай признан гарантийным: магазин или сервисный центр сообщит Вам о возможности ремонта, наличии запасных частей на складе, назовет примерные сроки ремонта\*. Оплата диагностики и ремонта осуществляется за счет импортера;
- в ситуации, если случай признан негарантийным: магазин или сервисный центр сообщит Вам о возможности ремонта, озвучит стоимость и наличие запасных частей на складе, назовет примерные сроки ремонта\*. Оплата диагностики (обязательно) и ремонта (в случае согласования) осуществляется за счет клиента.

\* Компания-импортер и авторизованный сервисный центр не несут ответственности за выполнение ремонта в установленные законом сроки в случаях форс-мажорных обстоятельств и внешних факторов, вызванных природными катаклизмами или нестабильной геополитической ситуацией.

Срок гарантии продлевается на время нахождения товара в гарантийном ремонте.

Компания ООО «МАТТЕХ» и её официальные партнеры не несут ответственности за неправильный самостоятельный выбор инструмента клиентом, не подходящий для выполнения тех или иных задач и работ.

Правовой основой настоящих гарантийных обязательств является действующее законодательство, в частности Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» и Гражданский кодекс РФ ч.11 ст. 454-491.

*Товар мною получен в исправном состоянии, без видимых повреждений, в полной комплектации, проверен в моем присутствии. Претензий по качеству товара не имею. С условиями гарантийного обслуживания ознакомлен и согласен.*

Подпись владельца: \_\_\_\_\_

подпись

РАСШИФРОВКА (ФАМИЛИЯ, И. О.)

Импортер: ООО "МАТТЕХ"  
Телефон: 8 (800) 201-52-29  
E-mail: info@mattex.biz  
141402, МО, г. Химки, Вашутинское шоссе, стр.17Ж, оф. 2-03

Сервисное обслуживание и ремонт: СЦ ЮГ  
Телефон: 8 (498) 657-81-82  
E-mail: san\_igor009@mail.ru  
142715, МО, п. совхоза им. Ленина, Картинское ш., вл.3

**EAC**