

# Условия гарантийного и сервисного обслуживания HILTI

1. ТОО «Хилти Казахстан» (далее – «Поставщик») предоставляет следующие условия гарантийного обслуживания (устранение производственных недостатков) и сервисного обслуживания:

1.1 Поставщик предоставляет **Пожизненную гарантию** (далее – гарантия) на дефект завода-изготовителя (на весь срок службы оборудования) на все виды оборудования, кроме бензиновой техники, срок гарантии на которую составляет один год. Условия предоставляемой гарантии изложены в гарантийных талонах, передаваемых Покупателю вместе с каждой единицей товара. При соблюдении Покупателем условий гарантии устранение производственных недостатков осуществляется за счет и силами Поставщика.

1.2 Дополнительно к предоставленной гарантии, в течение периода до двух лет с момента поставки оборудования, Поставщик производит бесплатное дополнительное сервисное обслуживание (далее – обслуживание **«Никаких затрат»**). В данный вид сервисного обслуживания входит:

- ремонт или замена всех узлов, вышедших из строя, включая детали с естественно ограниченным сроком службы (кроме поршней и демпферов в пороховой технике, принадлежностей и расходных материалов, уход за которыми осуществляется Покупателем в процессе и после применения, и в соответствии с инструкцией по эксплуатации, например, система пыле отведения DRS, защитные кожухи и т.д.) при условии соблюдения правил и требований изложенных в руководстве по эксплуатации;
- доставка оборудования в сервисный центр и обратно;
- сервисное обслуживание, когда на это указывает сервисный индикатор оборудования;
- тестирование, регулировка оборудования после каждого ремонта.

Длительность периода обслуживания «Никаких затрат» составляет:

- 2 года для перфораторов, дрелей, аккумуляторной Li-Ion техники (включая зарядные устройства и батареи Li-Ion), лазерной техники и отбойных молотков;
- 1 год для сетевых шуруповёртов, оборудования для резки и шлифовки дерева, алмазной техники, техники прямого монтажа, аккумуляторной углошлифовальной машины AG 125-A и AG 150-A, аккумуляторных шуруповёртов: SF 2-A, SFD 2-A, SID 2-A, адаптера CA-B12; для электрической алмазной отрезной машины DCH 300, батарей и зарядные устройства на 12В;
- 6 месяцев для сетевых углошлифовальных и отрезных машин, бензиновой техники DSH;
- 1 год для гидравлических и канатных систем, установок алмазного бурения;
- 1 год для электрических стенорезных машин;
- **На сетевую дрель UD 4, углошлифовальную машину AG 115, и станины бурильных установок гарантия не распространяется.**

1.3 Компания обязуется в течение периода «Никаких затрат» произвести бесплатный ремонт товара за исключением случаев, когда повреждение вызвано внешним механическим воздействием (например, падением с высоты) и любой вид самостоятельного ремонта;

1.4 Ремонт оборудования осуществляется в течение 3(трех) рабочих дней, со дня поступления в сервисный центр Поставщика, выполняющего ремонт данного типа оборудования, без учета времени на его доставку и при условии наличия на его складе необходимых для производства ремонта запасных частей. В случае отсутствия запчастей Поставщик информирует контактное лицо Покупателя, указанное в Заказе на ремонт либо Акте приема-передачи, о сроках ремонта.

1.5 В случаях, не попадающих под действие гарантии или обслуживания «Никаких затрат», Поставщик обеспечивает возможность платного ремонта оборудования в соответствии с сервисной политикой, предусматривающей замену вышедших из строя и изношенных деталей. При этом после каждого полноценного платного ремонта Покупателю предоставляется бесплатное дополнительное сервисное обслуживание «Никаких затрат» на условиях п.1.2 на срок 3 месяца, за исключением бензиновой техники DSH, углошлифовальных и отрезных машин, срок обслуживания «Никаких затрат» после платного ремонта которых составляет 1 месяц. Для стенорезных и канатных систем срок обслуживания «Никаких затрат» после платного ремонта - 3 месяца - распространяется только на отремонтированные элементы. Если по просьбе Покупателя, оговоренной при сдаче оборудования в ремонт, выполняется минимальный ремонт (например, замена только угольных щеток без ремонта остальных компонентов оборудования), то такой ремонт всегда платный и после него сервисное обслуживание «Никаких затрат», предусмотренное п.1.2 не предоставляется.

1.6 Условия обслуживания «Никаких затрат» на оборудование DD 350/500-CA и DD-CA AF-module действуют только в случае если Покупатель при работе с вышеуказанным оборудованием использует режущие и расходные материалы торговой марки «Hilti».

- 1.7 После завершения периода обслуживания «Никаких затрат», кроме случаев, предусмотренных п.1.5, предоставляемые Поставщиком услуги по платному ремонту оборудования предусматривают **Ограничение стоимости ремонта**, которое не превысит 35% от цены соответствующей модели оборудования, установленной прейскурантом Поставщика, действующим на момент сдачи оборудования в ремонт. **Ограничение стоимости** ремонта не распространяется на оборудование, а также его узлы и агрегаты, которые являются не ремонт пригодными, или имеющими ограниченную ремонтпригодность (лазерная техника, аккумуляторы, зарядные устройства, блоки питания и преобразования.). После окончания периода «Никаких затрат» поломка такого оборудования в связи с естественным износом означает конец срока эксплуатации и необходимость приобретения нового оборудования.
- 1.8 Обслуживание «Никаких затрат», гарантия и Пожизненное ограничение стоимости ремонта не распространяется на недостатки, вызванные следующими причинами, подтвержденные сервисным центром Поставщика:
- несоблюдение правил эксплуатации и обслуживания, изложенных в руководстве по эксплуатации оборудования и настоящих условий;
  - небрежное обращение с инструментом, механическое повреждение, использование инструмента не по назначению;
  - разборка и/или ремонт оборудования Покупателем или третьим лицом, не уполномоченным Поставщиком;
  - в случае использования Покупателем расходных материалов или запасных частей низкого качества, не соответствующих типу оборудования, его техническим характеристикам, ГОСТам и/или Техническим регламентам, а также не имеющих необходимые сертификаты (для пороховой техники – в т.ч. использование расходных материалов или запасных частей, не одобренных С.І.Р. (Commission Internationale Permanente – Международной испытательной комиссии). Поставщик не несет ответственности за убытки, причинённые Покупателю и/или третьим лицам в результате нарушения Покупателем настоящего пункта.
- 1.9 Вышедшие из строя и изношенные детали, заменяемые в ходе ремонта, Поставщик передает для дальнейшей утилизации, если иное не оговорено Покупателем при сдаче оборудования на платный ремонт. Запасные части замененные при ремонте по условиям «Никаких затрат» п.1.2 подлежат утилизации.
- 1.10 Срок хранения про диагностированного не отремонтированного оборудования, принятого от Покупателя, составляет не более 14 календарных дней, следующих за днем отправки Покупателю счета на оплату. Покупатель в течение этого срока обязуется оплатить стоимость ремонта или забрать оборудование без ремонта в состоянии, подготовленном к ремонту (в разобранном виде), на условиях доставки, действующих на дату сдачи оборудования в ремонт. Срок хранения отремонтированного оборудования составляет не более 14 (четырнадцать) календарных дней с момента проведения ремонта. В течение этого срока Покупатель обязан принять оборудование из сервиса. По истечении предусмотренных настоящим пунктом сроков Поставщик не несет ответственности за сохранность оборудования. Доставка оборудования в сервисный центр и обратно Покупателю осуществляется на условиях доставки товара, действующих на дату ремонта.
- 1.11 Для передачи оборудования в ремонт Покупатель обязан обратиться в отдел по работе с клиентами, в сервисный центр Поставщика или оформить заявку на ремонт оборудования на сайте [www.hilti.kz](http://www.hilti.kz). Передача оборудования в сервисный центр осуществляется в соответствии с актом сдачи-приемки в ремонт, подписываемым уполномоченными представителями каждой из сторон. В акте сдачи-приемки обязательно указываются тип оборудования, серийный номер, комплектация, комментарий Покупателя о характере поломки, пожелания Покупателя о виде необходимого ремонта (полноценный или минимальный), адрес доставки отремонтированного оборудования из ремонта. Передача оборудования через службу доставки Поставщика осуществляется только после оформления заявки на ремонт оборудования Покупателя, при этом уполномоченным лицом Поставщика будет являться представитель службы доставки, непосредственно принимающий оборудование у Покупателя. При оформлении акта сдачи-приемки оборудования в платный ремонт в акте сдачи-приемки указывается ограничение стоимости ремонта, согласованное с Покупателем.

**АДРЕСА СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ ХИЛТИ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН**  
Т: 8 800 080 09 09 web сайт: [www.hilti.kz](http://www.hilti.kz)

**Алматы**

17-ый км. Трассы Алматы-Усть-Каменогорск, здание №10.  
050050, Алматы, Казахстан

**Нур-Султан**

ул. А184 здание №5  
010000, Нур-Султан, Казахстан

**Атырау**

ул. Северное кольцо д.27  
060009, Атырау, Казахстан