 ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ **«НЕО-ДЖИ»**

630039 РФ; г. Новосибирск, ул. Коммунстроевская, д. 130А, к. 3, офис 5

ОГРН 1215400023563 ИНН 5405064604 КПП540501001

тел. +79231201700 e-mail: info@neo-g.ru

**Информация о гарантийном ремонте и возврате.**

    До осуществления покупки обязательно ознакомьтесь со следующей правовой информацией и правилами предоставления гарантий.

    Бренд OMNIGENA полноправно гордится качеством своей продукции и отвечает за него перед потребителем, однако ни один производитель не застрахован от тех или иных технических проблем. Каждый покупатель насосов под торговой маркой Omnigena, осуществивший свою покупку у официального представителя торговой марки в России, имеет право на гарантийное обслуживание. Гарантийное обслуживание осуществляется в авторизованных мастерских и сервисных центров. При возникновении вопросов по качеству и обслуживанию оборудования необходимо иметь в виду следующие правовые моменты:

**ВНИМАНИЕ!**Насосное оборудование сложное техническое устройство, необходимо внимательно, аккуратно и осторожно подходить к процессу установки и монтажа. Гарантийному обслуживанию не подлежит вышедшее из строя оборудование, которое было установлено не в соответствии с инструкцией монтажа и эксплуатировалось в непредусмотренных производителем условиях.

Согласно с п.5 ст.18 Закона "О защите прав потребителей" ООО «НЕО-ДЖИ» имеет право провести независимую экспертизу товара и установить причину неисправности. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, в также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. В случае если установлено, что ответственность за неисправность лежит на производителе или продавце, то продавец производит гарантийный ремонт или (по своему усмотрению) производит обмен товара.

**Какой гарантийный срок на мой насос?**

- Гарантийный срок для каждой модели указан в гарантийном талоне к каждой модели. Он индивидуален для каждой модели. Может быть увеличен при покупке дополнительных гарантий или в связи с проведением Акций от компании ООО "НЕО-ДЖИ"

**С какого момента начинается гарантийный срок?**

- Гарантийный срок начинается с момента передачи товара Покупателю. Если нет возможности установить день покупки, то гарантия начинается с момента изготовления насоса. При осуществлении покупки в нашем интернет-магазине гарантийный срок начинается с момента получения товара покупателем.

**Что включает обслуживание по гарантии?**

- Обслуживание по гарантии включает в себя устранение недостатков, вызванных техническими недостатками по вине производителя или продавца. В случае невозможности произвести ремонт возможен обмен на аналогичный товар. При необходимости произвести ремонт в сервисном центре покупатель доставляет товар до места ремонта за свой счет.

**Где я могу произвести ремонт?**

При возникновении необходимости произвести дефектацию / ремонт оборудования необходимо обратиться к менеджерам-консультантам нашей компании для согласования места проведения данной услуги.

**Для проведения гарантийного ремонта Вы можете обратиться в один из центров гарантийного ремонта.**

**ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРА**

В соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего вопросы по защите прав потребителей, при соблюдении определенных данным законодательством условий, вы как потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя) заменить товар ненадлежащего качества или обменять не подошедший по каким-либо характеристикам товар надлежащего качества на другой товар или потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в течение 7 дней со дня передачи товара (Закон РФ «О защите прав потребителей» Статья 26.1. п 4 Дистанционный способ продажи товара) или отказаться от исполнения договора купли-продажи и, возвратив товар ненадлежащего качества, потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (в течение 15 дней со дня передачи товара) (Закон РФ «О защите прав потребителей» Статья 18 Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков).  
  
**ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ НА НИЖЕСЛЕДУЮЩЕЕ:**При получении товара заказчик должен проверить его на отсутствие механических повреждений. В соответствии со ст. 459 ч.2 ГК РФ (также ст.211 ГК РФ), претензии по внешнему виду и комплектности доставленного покупателю товара можно предъявить только до момента передачи ему товара продавцом.  
В случае отсутствия претензий заказчик подписывает договор купли-продажи, а в случае наличного расчета за товар — производит его оплату. После этого курьер передает покупателю:  
- товар;  
- кассовый чек, договор купли-продажи (при оплате за наличный расчет);  
- счет, счет-фактуру, товарную накладную (при оплате по безналичному расчету);  
- гарантийный талон.

Приобретение товара с доставкой не дает покупателю права требования транспортировки купленного товара в целях гарантийного обслуживания или замену товара посредством выезда к покупателю, в случаях, не предусмотренных «Законом о защите прав потребителей». В отношении возврата денежных средств за приобретенный товар, денежные средства за предоставленную услугу доставки не возвращаются.  
ВАЖНО!: При обмене/возврате товара клиент должен предоставить для осмотра товара удобное, хорошо освещенное место. В противном случае, мы не сможем осуществить обмен/возврат товара.

**Обмен и возврат товара надлежащего качества﻿**

Потребитель вправе обменять у продавца товар надлежащего качества. При дистанционном способе продажи, срок вашего обращения для обмена товара или возврата денежных средств при отказе от товара надлежащего качества ограничен — в течении 14 дней со дня передачи товара потребителю  
**ВАЖНО!!! Возврат и отказ от товара надлежащего качества возможен только в случае сохранения его товарного вида и потребительских свойств.**  
При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара.

**Замена товара ненадлежащего качества**

В случае обнаружения вами недостатков в товаре и предъявления требований о его замене продавец обязан заменить такой товар на новый. Если в момент предъявления данного требования у продавца отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.  
Замена технически сложных товаров, перечень которых утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 г. № 924 производится продавцом исключительно при обнаружении существенных недостатков товара. Под существенным подразумевается неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.  
Основанием для произведения продавцом замены товара являются соответствующая рекламация и акт авторизованного сервисного центра о наличии дефекта в товаре, его неремонтопригодности либо о произведенном неоднократном ремонте. Для сокращения сроков рассмотрения рекламации просим вас подробно указать, какой именно дефект содержит возвращаемый вами товар.

**Возврат денежных средств**

**ДЛЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ**Для Физических лиц для возврата денежных средств за товар надлежащего и ненадлежащего качества необходимо предоставить следующие документы:  
- договор купли-продажи,  
- кассовый чек,  
- заключение авторизованного сервис-центра (при возврате товара ненадлежащего качества),  
- при возврате товара необходимо иметь при себе документы на технику.  
При возврате техники клиенту выдается расписка сервиса о приемке техники.  
**ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**Для Юридических лиц для возврата денежных средств за товар ненадлежащего качества необходимо будет предоставить следующие документы:  
- товарная накладная — 2 экз (возвратная накладная форма Торг-12),  
- счет-фактура,  
- при возврате товара необходимо иметь при себе документы на технику.  
При возврате техники клиенту выдается расписка сервиса о приемке техники.

**Требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления Покупателем соответствующего требования (ЗоЗПП Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя).**