**г. Москва «18» января 2016 г.**

**Сервисная политика IRBIS**

* 1. Товары производства Irbis правомерно введены в гражданский оборот на территории Российской Федерации (а их реализация и дальнейшее использование не нарушает прав и охраняемых законом интересов третьих лиц), принадлежат или будут принадлежать на дату поставки Продавцу на праве собственности на законных основаниях, поставляемые Товары не арестованы, не заложены, свободны от любых других прав третьих лиц, что в отношении Товаров должным образом осуществлены таможенные процедуры, уплачены пошлины и налоги.
	2. **В отношении комплектности Товара и наличия сопроводительных документов к Товару Продавец обязуется соблюдать нижеследующие условия:**
		1. В случаях, когда это предусмотрено производителем Товара, каждая единица Товара должна иметь индивидуальную упаковку с указанием на ней идентификационного номера Товара в виде буквенно-цифрового, буквенного или цифрового номера и штрих-кода номера в формате EAN13. Идентификационный номер Товара, указанный на упаковке, должен совпадать с идентификационным номером, нанесённым на Товар, находящийся внутри упаковки.
		2. Комплектность Товара должна быть указана в сопроводительной документации (инструкция по эксплуатации на русском языке, технический паспорт (в случае наличия), гарантийный талон), представляемой к каждой единице Товара и составленной производителем Товара. В случае отсутствия в сопроводительной документации требований к комплектности Товара (либо в случае, когда предоставление сопроводительной документации не предусмотрено производителем Товара) комплектность товара определяется обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями;

Инструкция по эксплуатации Товара должна содержать всю необходимую информацию об основных потребительских характеристиках Товара, а так же иную информацию, необходимую в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации;

* + 1. Гарантийный талон должен быть составлен на русском языке и содержать информацию об условиях гарантийного (сервисного) обслуживания, информацию об адресах и наименованиях Авторизированных сервисных центров (далее - «АСЦ»), осуществляющих гарантийное обслуживание Товара, а так же иную информацию в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Список АСЦ так же доступен на сайте IRBIS ( <https://www.irbis-digital.ru/services> )

* 1. **В отношении качества Товара Продавец обязуется соблюдать нижеследующие условия:**
		1. Качество поставляемого Товара должно соответствовать техническим требованиям и стандартам, установленным действующим законодательством Российской Федерации и (или) международным стандартам, применяемым в Российской Федерации в отношении товаров такого рода, а так же техническим характеристикам, установленным производителем Товара.
		2. В целях настоящего Дополнительного соглашения и Договора АСЦ рассматривается как лицо, действующее от имени и по поручению Продавца. Передача Товара Покупателем АСЦ будет рассматриваться Сторонами как передача Товара Продавцу, если иное не будет дополнительно согласовано Сторонами. В случае, когда настоящим Дополнительным соглашением предусмотрено, что выполнение соответствующих обязательств Продавца может осуществляться как им самим, так и АСЦ, невыполнение АСЦ указанных обязательств будет рассматриваться как невыполнение таких обязанностей Продавцом. Продавец обязан обеспечить выдачу АСЦ доверенностей на право представления АСЦ интересов Продавца перед Покупателями по всем вопросам, связанным с гарантийным обслуживанием Товаров.

Настоящим Продавец заявляет и подтверждает, что АСЦ будут являться представителями Продавца, уполномоченными принимать от имени Продавца Товар, имеющий недостатки. Акт о Неремонтопригодности с отметкой, содержащей сведения о том, что Товар после диагностики оставлен у АСЦ, будет являться достаточным доказательством того, что неисправная единица Товара возвращена Продавцу и им принята.

* 1. **В отношении гарантийных обязательств Товара Продавец обязуется соблюдать нижеследующие условия:**
		1. Продавец предоставляет Покупателю гарантию на Товар;
		2. Срок гарантии на Товар (срок, в течение которого Продавец обязуется обеспечить, в том числе, возможность безвозмездного устранения недостатков Товара, выявленных в процессе его эксплуатации, при условии использования Товара с соблюдением требований по его эксплуатации, установленных производителем Товара, а в случае их отсутствия – в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями, либо замену неисправного Товара на Товар надлежащего качества) составляет 12 (Двенадцать) месяцев с даты реализации Товара Покупателем, но не более чем 18 (Восемнадцать) месяцев с даты производства товара (далее – «Гарантийный срок»). Дата реализации указывается Покупателем в гарантийном талоне и/или кассовом чеке на Товар, передаваемом Покупателем потребителю совместно с Товаром (в случае продажи Покупателем Товара по договору розничной купли-продажи), либо в соответствующей товарной накладной ТОРГ-12 (в случае продажи Товара оптовому покупателю по договору поставки);
		3. В случае предъявления потребителем/конечным пользователем претензий Покупателю относительно качества Товара и присвоения Покупателем Товару статуса «Экспертиза Ремонт», Гарантийный срок на Товар, установленный для Покупателя в соответствии с настоящим Дополнительным соглашением, продлевается на период времени, исчисляемый с момента передачи Товара потребителем/конечным пользователем Покупателю до момента возврата Товара Покупателем потребителю/конечному пользователю. Указанное положение имеет преимущественную силу над условиями гарантийного обслуживания, изложенными в гарантийных талонах на Товар.
	2. **В отношении устранения недостатков Товара, выявленных пользователем/потребителем в ходе эксплуатации Товара в течение гарантийного срока, Продавец обязуется соблюдать нижеследующие условия:**
		1. В течение Гарантийного срока бесплатное гарантийное обслуживание Товара (в том числе, обновление Программного обеспечения) осуществляется либо непосредственно Продавцом, либо АСЦ.
		2. Датой начала гарантийного обслуживания в предусмотренных в настоящем пункте случаях является дата передачи Товара пользователем/потребителем Покупателю. Продавец обязан обеспечить наличие актуальной информации об АСЦ и адресах их расположения на официальном сайте Продавца и/или в гарантийных талонах.
	3. **Настоящим Продавец обязуется соблюдать и обеспечить соблюдение АСЦ нижеследующих положений при работе с Товаром, недостатки которого были обнаружены Покупателем/потребителями/конечными пользователями/оптовыми покупателями (далее – «неисправный Товар», «неисправные Товары»):**
		1. Доставку неисправного Товара Продавцу (АСЦ) и обратно осуществляет Покупатель за свой счёт
		2. Продавец (АСЦ) обязан принимать от Покупателя неисправные Товары в течение гарантийного срока. Покупатель передаёт неисправный Товар Продавцу (АСЦ) в комплекте, полученном от пользователя/потребителя/оптового покупателя, либо в комплекте, имевшемся у Покупателя на момент проведения им предпродажной подготовки.
		3. При приёмке неисправных Товаров Продавец (АСЦ) обязан сверить идентификационные данные неисправного Товара с данными Товара, указанными в сопроводительных документах Покупателя, а также потребовать от Покупателя предоставления гарантийного талона на передаваемый Продавцу (АСЦ) Товар для уточнения периода гарантийного срока. Продолжительность гарантийного срока на конкретную единицу неисправного Товара может подтверждаться копией кассового чека или гарантийным талоном. В случае отсутствия гарантийного талона и кассового чека, гарантийный срок исчисляется с даты производства на соответствующую единицу неисправного Товара.
		4. В момент передачи неисправного Товара Продавцу (АСЦ) Стороны подписывают два экземпляра Акта приема-передачи Товаров. В Акте приема-передачи Товаров Покупателем в отношении каждой единицы неисправного Товара проставляется одна из следующих отметок (далее – «Статус Товара»):
* «Брак компании» - отметка, обозначающая неисправные Товары Покупателя, недостатки которых, в том числе, были выявлены Покупателем при проведении Покупателем предпродажной подготовки. В случае если недостатки Товара были выявлены Покупателем при проведении предпродажной подготовки, Товар не должен иметь следов эксплуатации и должен иметь незаполненный гарантийный талон.
* «Ремонт» - отметка, обозначающая неисправные Товары потребителя/конечного пользователя, в отношении которых пользователем/потребителем Покупателю были заявлены соответствующие претензии относительно их качества.
* «Диагностика» - отметка, обозначающая неисправный Товар потребителя/конечного пользователя, в отношении которого потребителем/конечным пользователем Покупателю были заявлены обоснованные требования по обмену неисправного Товара или возврату уплаченных за него денежных средств.
	+ 1. В зависимости от Статуса Товара, присвоенного Покупателем в соответствии с п. 1.7.4. настоящего Дополнительного соглашения и указанного в Акте приема-передачи Товара, Продавец (АСЦ) осуществляет следующие действия:
			1. В отношении Товаров, имеющих Статус «Брак компании»:

В срок не более 10 рабочих дней с даты получения неисправного Товара Продавец (АСЦ) обязуется провести диагностику неисправного Товара для целей выявления его недостатков и определения причин их возникновения и в срок не более 60 (Шестидесяти) календарных дней с даты его передачи Продавцу (АСЦ) осуществляет гарантийный ремонт соответствующего неисправного Товара и его возврат Покупателю.

В случае признания Товара негарантийным (т.е. имеющим недостатки, возникшие не по вине Продавца/производителя Товара и/или возникшие по истечении гарантийного срока на неисправный Товар, установленного Продавцом), Продавец (АСЦ), по выбору Покупателя, передает такой неисправный Товар Покупателю в следующий визит Покупателя в АСЦ или осуществляет его платный ремонт на основании отдельного договора, заключенного между Покупателем и АСЦ в случае, когда его стоимость была согласована Покупателем.

В случае признания Товара исправным, Продавец (АСЦ), возвращает его Покупателю вместе с подписанным Продавцом (АСЦ) Техническим заключением на каждую единицу возвращаемого Товара.

* + - 1. Товары, имеющие Статус «Ремонт»:

В срок не более 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения неисправного Товара Продавец (АСЦ) обязуется провести диагностику неисправного Товара для целей выявления его недостатков и определения причин их возникновения и в срок не более 35 (Тридцати пяти) календарных дней с даты его передачи Продавцу (АСЦ) осуществляет гарантийный ремонт соответствующего неисправного Товара и его возврат Покупателю.

В случае признания Товара негарантийным (т.е. имеющим недостатки, возникшие не по вине Продавца/производителя Товара и/или возникшие по истечении гарантийного срока на неисправный Товар, установленного Продавцом), Продавец (АСЦ), по выбору Покупателя, передает такой неисправный Товар Покупателю в следующий визит Покупателя в АСЦ или осуществляет его платный ремонт на основании отдельного договора, заключенного между Покупателем и АСЦ в случае, когда его стоимость была согласована Покупателем.

В случае признания Товара исправным, Продавец (АСЦ), возвращает его Покупателю вместе с подписанным Продавцом (АСЦ) Техническим заключением на каждую единицу возвращаемого Товара.

* + - 1. Товары, имеющие Статус «Диагностика»:

В срок не более 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения неисправного Товара Продавец (АСЦ) обязуется провести диагностику неисправного Товара для целей выявления его недостатков и определения причин их возникновения.

В случае признания неисправного Товара гарантийным, Продавец (АСЦ) в течение вышеуказанного срока, направляет на электронную почту Покупателя соответствующее уведомление, в котором указывает сведения о наименовании неисправного Товара (с указанием Серийного номера/IMEI неисправного Товара) в ближайший приезд Покупателя в АСЦ после проведения диагностики: АСЦ выдают Покупателю Товар и Акт о Неремонтопригодности.

В случае признания Товара негарантийным (т.е. имеющим недостатки, возникшие не по вине Продавца/производителя Товара и/или возникшие по истечении гарантийного срока на неисправный Товар, установленного Продавцом), Продавец (АСЦ), по выбору Покупателя, передает такой неисправный Товар Покупателю в следующий визит Покупателя в АСЦ или осуществляет его платный ремонт на основании отдельного договора, заключенного между Покупателем и АСЦ в случае, когда его стоимость была согласована Покупателем.

В случае признания Товара исправным, Продавец (АСЦ), возвращает его Покупателю вместе с подписанным Продавцом (АСЦ) Техническим заключением на каждую единицу возвращаемого Товара.

* + 1. При возврате Товара Покупателю АСЦ одновременно с Товаром обязан передать Покупателю составленный и подписанный АСЦ один экземпляр Технического заключения либо Акт выполненных работ. Товары без Технического заключения или Акта выполненных работ Покупателем не принимаются.
		2. Техническое заключение должно содержать следующие сведения:

- Информация о неисправном Товаре;

- Дата поступления неисправного Товара к Продавцу/АСЦ;

- Дата проведения диагностики;

- Описание заявленного недостатка;

- Описание методов диагностики;

- Информация о недостатках Товара.

* + 1. Продавец (АСЦ) обязан подписывать товарно-сопроводительные документы, предоставляемые Покупателем в отношении Товара, передаваемого Продавцу (АСЦ).
		2. Если перед передачей неисправного Товара Покупателю, пользователь/конечный потребитель самостоятельно обращался к Продавцу (АСЦ), и тот подтвердил наличие производственного дефекта, о чём свидетельствует соответствующее заключение, выданное Продавцом (АСЦ), то неисправный Товар передается Покупателем Продавцу для удовлетворения требований Покупателя в соответствии с п. 1.4.2. настоящего Дополнительного соглашения. Проведение дополнительной диагностики в данном случае в отношении такого Товара не требуется.
		3. Стороны установили, что Продавец (АСЦ) выдаёт Акт Неремонтопригодности в следующих случаях:

1.6.10 В отношении технически сложного Товара, по которому пользователем/конечным потребителем предъявляются требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств, в случаях:

- передачи Покупателю потребителем/конечным пользователем гарантийного неисправного Товара в течение 15 (Пятнадцати) дней со дня заключения Покупателем соответствующего договора розничной купли-продажи;

- в случае если совокупный срок нахождения неисправного Товара у Продавца (АСЦ) в течение каждого года гарантийного срока на данный Товар превышает 45(сорок пять) календарных дней, в результате неоднократного устранения недостатков Товара.

1.6.11. В отношении не технически сложного Товара, по которому пользователем/конечным потребителем предъявляются требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств (Статус «Брак компании» и «Диагностика») в случаях:

- обращения потребителя/конечного пользователя к Покупателю в связи с недостатками Товара в течение гарантийного срока;

- в случае, если совокупный срок нахождения неисправного Товара у Продавца (АСЦ) в течение каждого года гарантийного срока на данный Товар превышает 45 (сорок пять) календарных дней, в результате неоднократного выявления недостатков Товара

1.6.12. В случае выявления недостатков Товара при проведении предпродажной подготовки. Недостаток Товара должен быть продиагностирован и подтвержден АСЦ.

* 1. **В отношении неисправных Товаров, на которые выданы Акты о Неремонтопригодности, Продавец обязуется соблюдать нижеследующие условия:**
		1. Срок предъявления требования по Акту о Неремонтопригодности 90 дней с момента получения акта.
		2. Компенсация актированного Товара происходит одним из следующих способов (по согласованию Сторон):

- зачисление денежных средств на баланс Покупателя. Стоимость Товара в этом случае определяется на основании суммы фактически уплаченной Покупателем за такой Товар,

- замена на новый Товар надлежащего качества;

- замена на другой Товар со схожими характеристиками и аналогичный по стоимости.

К направляемому Продавцу требованию Покупатель обязан приложить копию Акта о Неремонтопригодности, выданного Продавцом (АСЦ).

1. **В отношении неисправных Товаров, на которые выданы Акты о Неремонтопригодности, Покупатель обязуется соблюдать нижеследующие условия:**
2. В течение срока действия акта НРП с учетом требования п.2.2 оформить претензию на портале b2b, подготовить и согласовать возвратные документы. По истечению срока действия акта НРП претензия на компенсацию не принимается.
3. Согласованные документы и товар необходимо вернуть на Склад Поставщика до конца текущего месяца (от даты документов) в комплектации и без повреждений (если иное не указано в Акте о Неремонтопригодности).
4. К каждой единице товара должны быть приложены следующие документы: Акт о Неремонтопригодности, заявление от потребителя/конечного пользователя на возврат денежных средств и/или заявление об отказе от ремонта.
5. Настоящее Дополнительное Соглашение вступает в силу с момента его подписания уполномоченными представителями Сторон и действует в течение всего срока действия Договора, или до истечения гарантийного срока на все поставленные Покупателю по Договору Товары, в зависимости от того какой из сроков наступит позже.
6. Настоящее Дополнительное Соглашение составлено в 2 (Двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.