

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ № 2 від « 1 » травня 2026 р.

Директор Слабий А.П. / _____ /

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТОВАРУ НА ГАРАНТІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення (далі – Положення) визначає порядок приймання електроінструменту торгових марок «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі», «GARTNER», «ZENIT», «ZENIT profi», «Tolsen», «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі» (далі – Товар) на гарантійне обслуговування та/або ремонт, умови зберігання, транспортування, видачі Товару після виконання гарантійних зобов'язань, порядок повернення грошових коштів, а також розподіл витрат, пов'язаних із перевезенням.

1.2. Положення розроблено відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII (зі змінами), Закону України «Про електронну комерцію», Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 № 506, а також умов гарантійного обслуговування, встановлених виробником електроінструменту ТМ «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі», «GARTNER», «ZENIT», «ZENIT profi», «Tolsen», «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі»

1.3. Дія цього Положення поширюється на всіх суб'єктів господарювання (продавців, виробників, сервісних центрів) та споживачів, які вступають у правовідносини щодо гарантійного обслуговування Товарів зазначених торгових марок.

1.4. Гарантійне обслуговування здійснюється безоплатно протягом гарантійного строку, встановленого виробником або продавцем для кожної

конкретної моделі ТМ «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі» , «GARTNER», «ZENIT» , «ZENIT profi», «Tolsen» , «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі» за умови дотримання споживачем правил використання, зберігання та транспортування Товару.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цьому Положенні наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

Товар – електроінструмент торгових марок «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі» , «GARTNER», «ZENIT» , «ZENIT profi», «Tolsen» , «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі» перфоратори, дрилі, болгарки, шуруповерти, лобзики, циркулярні пили та інший електроінструмент, що виробляється або реалізується під зазначеними торговими марками), щодо якого виробником або продавцем встановлено гарантійні зобов'язання.

Гарантійне обслуговування – сукупність заходів, що здійснюються виробником (продавцем, уповноваженою організацією) для забезпечення безоплатного усунення недоліків Товару або його заміни протягом гарантійного строку.

Гарантійний строк – строк, протягом якого виробник (продавець) несе відповідальність за недоліки Товару та зобов'язаний безоплатно усунути їх або замінити Товар неналежної якості. Гарантійний строк встановлюється виробником для кожної моделі окремо та зазначається в гарантійному талоні та/або технічній документації на Товар.

Гарантійний ремонт – безоплатне усунення недоліків Товару, виявлених протягом гарантійного строку, що здійснюється уповноваженим Сервісним центром.

Споживач – фізична особа, яка придбала Товар для особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою діяльністю, або юридична особа чи фізична особа-підприємець, що виступає замовником послуг з гарантійного ремонту.

Продавець – суб'єкт господарювання, який реалізував Товар споживачеві та несе гарантійні зобов'язання відповідно до договору та чинного законодавства України.

Виробник – суб'єкт господарювання, що виготовив Товар та встановив гарантійні зобов'язання щодо нього.

Представник - суб'єкт господарювання, офіційний представник Виробника на території України, який уповноважений на виконання зобов'язань щодо Товару

Уповноважений сервісний центр (далі – Сервісний центр) – організація або підприємство, уповноважені виробником (продавцем) здійснювати гарантійне обслуговування та ремонт Товарів ТМ «TEKHMANN», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі», «GARTNER», «ZENIT», «ZENIT profi», «Tolsen», «TEKHMANN CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі».

Гарантійний талон (картка) – документ, що підтверджує право споживача на гарантійне обслуговування та містить відомості про Товар, дату продажу, гарантійний строк і умови гарантії.

Акт приймання-передачі товару – двосторонній документ (форма Додатка 1 до цього Положення), що фіксує стан Товару, комплектність, видимі дефекти та підстави для прийняття на гарантійне обслуговування.

Діагностика – технічний огляд Товару з метою встановлення причин виникнення несправності та визначення характеру дефекту (гарантійний чи негарантійний випадок).

Негарантійний випадок – несправність Товару, що виникла внаслідок порушення споживачем правил експлуатації, механічного пошкодження, стороннього втручання або дії непереборної сили та не підлягає безоплатному усуненню в рамках гарантії.

Повернення коштів – виплата споживачеві грошових коштів у розмірі вартості придбаного Товару неналежної якості у випадках, передбачених законодавством України та цим Положенням.

3. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТОВАРУ НА ГАРАНТІЙНИЙ РЕМОНТ

3.1. Підстави для звернення за гарантійним обслуговуванням

3.1.1. Споживач має право звернутись за гарантійним обслуговуванням у разі виявлення недоліків Товару ТМ «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі», «GARTNER», «ZENIT», «ZENIT profi», «Tolsen», «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі» протягом гарантійного строку за умови пред'явлення таких документів:

1. гарантійний талон із відміткою про дату продажу та підписом продавця або відбитком печатки;
2. документ, що підтверджує факт придбання Товару (касовий або товарний чек, видаткова накладна, електронний чек, договір купівлі-продажу тощо);
3. документ, що посвідчує особу споживача (для фізичних осіб);
4. технічна документація на Товар (паспорт, інструкція з експлуатації – за наявності).

3.1.2. У разі відсутності гарантійного талона споживач може підтвердити факт придбання Товару за допомогою будь-яких інших доказів (відповідно до ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів»).

3.2. Процедура приймання товару

3.2.1. Приймання Товару на гарантійне обслуговування здійснюється уповноваженим представником Сервісного центру або Продавця за формою Акта приймання-передачі (Додаток 1).

3.2.2. Під час приймання уповноважений представник зобов'язаний: встановити особу споживача та перевірити правомірність звернення; перевірити наявність та комплектність Товару; зафіксувати зовнішній стан Товару; занести відомості до Акта приймання-передачі; підписати Акт та видати споживачеві його копію; надати споживачеві розписку про приймання Товару із зазначенням строків виконання робіт.

3.2.3. Строки проведення гарантійного ремонту визначаються чинним законодавством. Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» гарантійний ремонт має бути проведений протягом 14 календарних днів з дати звернення споживача, якщо інший строк не погоджено між сторонами письмово.

3.2.4. Якщо Товар не може бути відремонтований протягом 14 календарних днів, Сервісний центр зобов'язаний на цей час надати споживачеві аналогічний товар тимчасового користування у порядку, встановленому законодавством.

3.2.5. Товари, що мають ознаки механічного пошкодження, слідів пожежі, затоплення, стороннього хімічного впливу або несанкціонованого ремонту, приймаються на діагностику з метою визначення характеру несправності.

4. ПОРЯДОК ВІДПРАВКИ ТОВАРУ ДО СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ

4.1. Способи відправки

4.1.1. Товар може бути переданий до Сервісного центру такими способами:

5. особисте звернення споживача до Сервісного центру або авторизованого пункту приймання;
6. відправка поштовою або кур'єрською службою за адресою Сервісного центру;
7. організація кур'єрського вивезення Товару Продавцем або Сервісним центром (за наявності такої послуги).

4.2. Документи при відправці

4.2.1. При відправці Товару поштовою або кур'єрською службою споживач зобов'язаний: вкласти до посилки копії документів, що підтверджують право на гарантійне обслуговування; скласти та вкласти супровідний лист із описом несправності та контактними даними; зберегти трек-номер відправлення та надіслати його до Сервісного центру засобами електронного зв'язку.

4.2.2. У разі відправки без необхідних документів Сервісний центр має право відмовити в прийнятті Товару до гарантійного ремонту до моменту надання споживачем належних документів.

5. ПРАВИЛА ПАКУВАННЯ ТОВАРУ

5.1. Відповідальність за цілісність Товару під час транспортування несе сторона, що здійснює відправку.

5.2. Вимоги до пакування електроінструменту ТМ «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі» , «GARTNER», «ZENIT» , «ZENIT profi», «Tolsen» , «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі»:

8. Товар рекомендується відправляти в оригінальній заводській упаковці; за її відсутності – у рівноцінній за міцністю тарі.
9. Усі рухомі частини, насадки та аксесуари мають бути зафіксовані та відокремлені один від одного за допомогою поролону або бульбашкової плівки.
10. Корпус інструменту слід обернути захисною плівкою або м'яким матеріалом для запобігання подряпинам та пошкодженням.
11. Товар розмістити у коробці так, щоб він не переміщувався всередині; порожнини заповнити пакувальним матеріалом.
12. Коробку надійно заклеїти пакувальним скотчем по всіх швах; на зовнішній поверхні зазначити позначку «КРИХКЕ» за потреби.

5.3. Забороняється відправляти Товар без упаковки або в пошкодженій упаковці, що не забезпечує захисту від механічних пошкоджень.

5.4. У разі отримання Товару в пошкодженій упаковці Сервісний центр складає відповідний акт та інформує споживача. Пошкодження, що виникли внаслідок неналежного пакування, є негарантійним випадком.

6. ВАРТІСТЬ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТОВАРУ

6.1. Розподіл витрат на транспортування Товару при гарантійному обслуговуванні здійснюється відповідно до норм Закону України «Про захист прав споживачів» та умов, зазначених у цьому Положенні.

6.2. У разі підтвердження гарантійного випадку витрати на транспортування Товару (в обидва боки) несе Продавець або Виробник. Відшкодування транспортних витрат споживача здійснюється за фактичними витратами на підставі наданих документів (квитанцій, накладних, чеків транспортної компанії).

6.3. У разі визнання випадку негарантійним (за результатами діагностики) витрати на транспортування та діагностику несе споживач. Про це споживача інформують до початку проведення платних робіт у письмовій формі або засобами електронного зв'язку.

6.4. Зворотна відправка відремонтованого Товару здійснюється за рахунок Продавця/Сервісного центру (гарантійний випадок) або за рахунок споживача (негарантійний випадок).

6.5. Якщо споживач самостійно доставляє Товар до Сервісного центру та забирає його після ремонту, транспортні витрати між сторонами не розподіляються та не компенсуються.

7. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРУ ПІСЛЯ РЕМОНТУ

7.1. Повідомлення про готовність

7.1.1. По завершенні гарантійного ремонту Сервісний центр зобов'язаний повідомити споживача про готовність Товару не пізніше наступного робочого дня після завершення ремонту засобами зв'язку, зазначеними споживачем в Акті приймання-передачі.

7.2. Видача товару споживачеві

7.2.1. Видача Товару споживачеві здійснюється за умови пред'явлення примірника Акта приймання-передачі або розписки про здачу Товару в ремонт та документа, що посвідчує особу (для фізичних осіб). У разі отримання Товару уповноваженою особою – довіреності.

7.2.2. При видачі Товару представник Сервісного центру зобов'язаний: надати акт виконаних робіт (Додаток 2) із зазначенням виявленої несправності, переліку виконаних робіт та заміненних запчастин, дати ремонту та строку гарантії на виконані роботи; продемонструвати функціонування відремонтованого Товару в присутності споживача; зафіксувати факт видачі підписами обох сторін.

7.2.3. Строк гарантії на виконані ремонтні роботи та замінені вузли/деталі становить не менше 90 календарних днів з дати видачі Товару після ремонту, якщо інший строк не встановлено договором або законодавством.

7.3. Зворотна відправка та зберігання товару

7.3.1. При зворотній відправці Сервісний центр забезпечує належне пакування, надсилає споживачеві трек-номер в день відправки та долучає акт виконаних робіт і гарантійні документи на ремонт.

7.3.2. Якщо споживач не забрав відремонтований Товар протягом 30 календарних днів з дати повідомлення про готовність без поважних причин, Сервісний центр має право нарахувати плату за зберігання у розмірі, встановленому тарифами Сервісного центру, але не більше ніж передбачено чинним законодавством.

8. ПОРЯДОК ПОВЕРНЕННЯ ГРОШОВИХ КОШТІВ

8.1. Підстави для повернення коштів

8.1.1. Повернення коштів здійснюється у разі неможливості ремонту або заміни товару на аналогічний, а також за бажанням Споживача (якщо товар не підлягає ремонту і Споживач відмовився від запропонованих альтернатив).

8.2. Порядок подання вимоги про повернення коштів

8.2.1. Для ініціювання повернення коштів споживач подає письмову заяву за формою Додатка 3 до цього Положення. Заява може бути подана:

- 13. особисто до Продавця або до магазину де придбав Товар;
- 14. надіслана поштою з повідомленням про вручення;
- 15. надіслана в електронній формі з підтвердженням отримання (у порядку, передбаченому Законом України «Про електронну комерцію»).

8.2.2. До заяви споживач додає:

- 16. оригінал або копію документа, що підтверджує факт придбання Товару;
- 17. оригінал або копію гарантійного талона;
- 18. Акт виконаних гарантійних робіт (за наявності – Додаток 2);
- 19. реквізити банківського рахунку споживача для перерахування коштів або відомості про інший спосіб розрахунку.

8.3. Розгляд заяви та строки повернення коштів

8.3.1. Продавець або Сервісний центр зобов'язаний розглянути заяву споживача та прийняти рішення протягом 10 календарних днів з дати її отримання. У разі задоволення заяви кошти повертаються споживачеві:

20. готівкою – у день звернення або в строки, встановлені порядком розрахунків;

21. безготівковим переказом на банківський рахунок споживача – не пізніше 7 банківських днів з дати прийняття рішення про повернення.

8.3.2. Сума повернення визначається відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»:

22. якщо ціна Товару на момент повернення зросла – повернення здійснюється за поточною ринковою ціною;

23. якщо ціна знизилась – повернення здійснюється за ціною придбання;

24. додатково відшкодовуються підтверджені транспортні витрати споживача (за наявності підтверджуючих документів).

8.3.3. У разі відмови у поверненні коштів Продавець/Сервісний центр зобов'язаний надати споживачеві письмову мотивовану відповідь із роз'ясненням підстав відмови.

8.4. Повернення Товару при поверненні коштів

8.4.1. Одночасно з поверненням коштів споживач передає Товар Продавцеві. Факт передачі оформлюється актом приймання-передачі Товару при поверненні (складається у довільній формі або за формою Додатка 1 із відповідною відміткою).

8.4.2. Транспортні витрати на повернення Товару Продавцеві у разі підтвердженого гарантійного випадку несе Продавець.

8.5. **Важливо:** Повернення коштів не здійснюється, якщо товар має сліди механічних пошкоджень, zalиття або самотійного розкриття (порушення пломб), що призвели до поломки.

9. ПІДСТАВИ ДЛЯ ВІДМОВИ В ГАРАНТІЙНОМУ ОБСЛУГОВУВАННІ

9.1. Гарантійне обслуговування не надається у таких випадках:

- 9.1.1. закінчення гарантійного строку на момент звернення;
- 9.1.2. відсутність або неможливість підтвердити документально право на гарантійне обслуговування;
- 9.1.3. пошкодження, спричинені механічним впливом, падінням, порушенням правил зберігання або транспортування;
- 9.1.4. пошкодження внаслідок дії вологи, агресивних речовин, біологічного зараження;
- 9.1.5. сліди несанкціонованого відкриття, модифікації або ремонту Товару третіми особами;
- 9.1.6. пошкодження, що виникли внаслідок використання Товару не за призначенням або з порушенням інструкції;
- 9.1.7. пошкодження, спричинені стрибками напруги в електромережі, пожежею, повінню або іншими форс-мажорними обставинами;
- 9.1.8. знищення або підробка ідентифікаційного номера, серійного номера або пломби виробника.

9.2. У разі відмови споживачеві надається письмовий висновок діагностики із зазначенням причин відмови. Споживач вправі оскаржити відмову у встановленому законодавством порядку.

10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

10.1. Обов'язки Продавця / Сервісного центру

Продавець/Сервісний центр зобов'язаний: приймати Товар на гарантійне обслуговування відповідно до цього Положення та чинного законодавства; безоплатно проводити гарантійний ремонт у встановлені строки; належно зберігати Товар під час гарантійного обслуговування; своєчасно інформувати споживача про хід ремонту; розглядати заяви про повернення коштів у встановлені строки; надавати вичерпні пояснення щодо підстав відмови.

10.2. Права Продавця / Сервісного центру

Продавець/Сервісний центр має право: проводити діагностику для встановлення характеру несправності; відмовити в гарантійному обслуговуванні з підстав, визначених розділом 9 цього Положення; залучати до ремонту уповноважені треті особи, зберігаючи повну відповідальність перед споживачем.

10.3. Обов'язки споживача

Споживач зобов'язаний: надати повний пакет документів для підтвердження права на гарантійне обслуговування; забезпечити належне пакування Товару при самостійній відправці; забрати Товар після ремонту у погоджений строк; дотримуватися вимог цього Положення.

10.4. Права споживача

Споживач має право: на безоплатний гарантійний ремонт або заміну Товару; на повернення сплачених коштів у випадках, передбачених розділом 8 цього Положення; на надання аналогічного Товару на час ремонту у разі перевищення встановлених строків; на відшкодування транспортних витрат у разі підтвердженого гарантійного випадку; на письмовий висновок діагностики та оскарження відмови.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. Сторони несуть відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань відповідно до чинного законодавства України.

11.2. За порушення строків проведення гарантійного ремонту Продавець/Виробник несе відповідальність у розмірі, передбаченому ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів».

11.3. За порушення строків повернення коштів Продавець/Виробник сплачує споживачеві неустойку в розмірі 1% вартості Товару за кожен день прострочення відповідно до ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів».

11.4. Продавець/Сервісний центр несе відповідальність за пошкодження або втрату Товару, що сталися в період перебування Товару на гарантійному обслуговуванні з вини Сервісного центру.

11.5. Споживач несе відповідальність за достовірність наданих документів та відомостей, а також за пошкодження, що виникли внаслідок неналежного пакування при самостійній відправці.

12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

12.1. Спори вирішуються шляхом переговорів. У разі неможливості врегулювання спору в досудовому порядку – у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України. Споживач також має право звернутися до органів державного захисту прав споживачів – Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба).

12.2. До відносин між споживачем та Продавцем/Виробником застосовується законодавство України.

13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Це Положення набирає чинності з дати його затвердження та діє безстроково до моменту введення в дію нової редакції.

13.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться наказом керівника суб'єкта господарювання та доводяться до відома всіх зацікавлених сторін у встановленому порядку.

13.3. У частині, не врегульованій цим Положенням, застосовуються норми чинного законодавства України, зокрема Цивільного кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів» та нормативно-правових актів, прийнятих на їх виконання.

ПЕРЕЛІК ДОДАТКІВ

Додаток 1 – Форма Акта приймання-передачі електроінструменту ТМ «Зеніт» / «Зеніт Профі» на гарантійне обслуговування.

Додаток 2 – Форма акта виконаних гарантійних робіт.

Додаток 3 – Форма заяви споживача про проведення гарантійного ремонту / повернення грошових коштів.

Додаток 4 - **ПАМ'ЯТКА: Як відправити товар на гарантійний ремонт**

Додаток 1

до Положення «Порядок приймання електроінструменту ТМ «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі» , «GARTNER», «ZENIT» , «ZENIT profi», «Tolsen» , «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі».

Профі на гарантійне обслуговування»

АКТ ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ ТОВАРУ

на гарантійне обслуговування

Дата складання акта:	
----------------------	--

Сервісний центр (повне найменування):	
---------------------------------------	--

Адреса Сервісного центру:	
---------------------------	--

ВІДОМОСТІ ПРО СПОЖИВАЧА:

Прізвище, ім'я, по батькові:	
------------------------------	--

Контактний телефон:	
---------------------	--

Електронна пошта:	
-------------------	--

Адреса для зворотної доставки:	
--------------------------------	--

ВІДОМОСТІ ПРО ТОВАР:

Найменування товару (ТМ, модель):	
-----------------------------------	--

Серійний номер / Артикул:	
---------------------------	--

Дата придбання:	
-----------------	--

Документ, що підтверджує купівлю:	
-----------------------------------	--

Гарантійний талон №:	
----------------------	--

КОМПЛЕКТНІСТЬ ТОВАРУ:

Основний виріб: __ так __ / __ ні __ Зарядний пристрій: __ так __ / __ ні __ Акумулятор: __ так __ / __ ні __

Інструкція з експлуатації: __ так __ / __ ні __ Оригінальна упаковка: __ так __ / __ ні __

Інше: _____

ЗОВНІШНІЙ СТАН ТОВАРУ:

Механічні пошкодження: __ є __ / __ немає __ Сліди рідини: __ є __ / __ немає __ Сліди відкриття: __ є __ / __ немає __

Опис видимих пошкоджень:

ОПИС НЕСПРАВНОСТІ (зі слів споживача):

СТРОК ВИКОНАННЯ РЕМОНТУ:

Орієнтовний строк: до «__» _____ 20__ р.

Здав споживач:	Прийняв представник Сервісного центру:
----------------	--

Підпис: _____	Підпис: _____
---------------	---------------

П.І.Б.: _____	П.І.Б.: _____
---------------	---------------

Дата: «__» _____ 20__ р.	Дата: «__» _____ 20__ р.
--------------------------	--------------------------

** Копія цього акта видається споживачеві та є підставою для отримання товару після ремонту.*

Додаток 2

до Положення «Порядок приймання електроінструменту ТМ «ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі» , «GARTNER», «ZENIT» , «ZENIT profi», «Tolsen» , «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі».

Профі на гарантійне обслуговування»

АКТ ВИКОНАНИХ ГАРАНТІЙНИХ РОБІТ

Акт №:	
--------	--

Дата складання:	
-----------------	--

СЕРВІСНИЙ ЦЕНТР:

Найменування:	
---------------	--

Адреса / контакти:	
--------------------	--

СПОЖИВАЧ:

П.І.Б. / найменування:	
------------------------	--

Контактний телефон:	
---------------------	--

ТОВАР:

Найменування (ТМ, модель):	
----------------------------	--

Серійний номер / Артикул:	
------------------------------	--

Дата прийому в ремонт:	
------------------------	--

РЕЗУЛЬТАТИ ДІАГНОСТИКИ:

Виявлена несправність:

Причина несправності:

Характер несправності: ☐ Гарантійний випадок ☐ Негарантійний випадок

ВИКОНАНІ РОБОТИ ТА ЗАМІНЕНІ ДЕТАЛІ:

№	Найменування роботи / запчастини	Артикул / код	Кількість	Примітка
1				
2				
3				

Загальна вартість робіт (для негарантійних випадків):	
---	--

ГАРАНТІЯ НА ВИКОНАНІ РОБОТИ:

Строк гарантії на виконані роботи та замінені деталі: _____ календарних днів з дати видачі товару.

Дата видачі товару споживачеві:	
---------------------------------	--

Видав представник Сервісного центру:	Отримав споживач:
--------------------------------------	-------------------

Підпис: _____	Підпис: _____
---------------	---------------

П.І.Б.: _____	П.І.Б.: _____
---------------	---------------

Дата: «__» _____ 20__ р.	Дата: «__» _____ 20__ р.
--------------------------	--------------------------

Додаток 3

до Положення «Порядок приймання електроінструменту ТМ
«ТЕКНМАНН», «ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі»,
«GARTNER», «ZENIT», «ZENIT profi», «Tolsen», «ТЕКНМАНН
CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі» на гарантійне обслуговування»

ЗАЯВА СПОЖИВАЧА

про проведення гарантійного ремонту / повернення коштів

Керівнику _____
(найменування організації)

від: _____
(П.І.Б. споживача)

Адреса: _____

Телефон: _____

E-mail: _____

ЗАЯВА

Я,

_____, «__»
_____ 20__ р. придбав(-ла) електроінструмент ТМ «ТЕКНМАНН»,
«ЗЕНИТ електроінструмент», «ЗЕНИТ профі», «GARTNER», «ZENIT», «ZENIT
profi», «Tolsen», «ТЕКНМАНН CONSTRUCTION», «Зеніт», «Зеніт профі»:

Найменування товару / модель:	
Серійний номер:	
Ціна придбання (грн):	
Місце придбання:	
Документ, що підтверджує купівлю:	

Протягом гарантійного строку виявлено такі недоліки товару:

На підставі ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» ПРОШУ:

- ☐ провести безоплатний гарантійний ремонт товару;
- ☐ замінити товар неналежної якості на аналогічний товар належної якості;
- ☐ повернути сплачені кошти у сумі _____ грн. на мій банківський рахунок:
IBAN: UA _____ (або реквізити за додатком);
- ☐ відшкодувати транспортні витрати на відправку товару в сумі _____ грн.
(підтверджуючі документи додаються).

До заяви додаю:

- ☐ копія документа про купівлю; ☐ гарантійний талон; ☐ фото/відеозапис
несправності; ☐ інше: _____

Підпис споживача: _____	Дата: «__» _____ 20__ р.
-------------------------	--------------------------

—— Для службового користування ——

Вх. № _____ Дата реєстрації: «__» _____ 20__ р. Відповідальний: _____
Рішення: _____

ПАМ'ЯТКА: Як відправити товар на гарантійний ремонт

Щоб ми якнайшвидше прийняли та відремонтували ваш пристрій, будь ласка, виконайте ці 4 кроки:

1. ПЕРЕВІРТЕ КОМПЛЕКТАЦІЮ:

1. Сам пристрій (очищений від пилу/бруду).
2. Зарядний пристрій/кабелі (якщо вони є в комплекті).
3. **Обов'язково:** Оригінал гарантійного талона та копія чека.
4. **Лист-опис:** Напишіть на аркуші паперу, що саме не працює та ваші контактні дані.

2. НАДІЙНО УПАКУЙТЕ:

1. Використовуйте заводську коробку або будь-яку міцну картонну коробку.
2. Пустоти заповніть папером або плівкою, щоб товар не «бовтався».
3. *Пам'ятайте: за пошкодження при транспортуванні через погане пакування відповідає відправник.*

3. ОФОРМІТЬ ВІДПРАВКУ В «НОВІЙ ПОШТІ»:

- ❖ Отримувач: ТОВ «ТекПауер», ЄДРПОУ [45774101].
- ❖ Тип доставки: Від складу до дверей (кур'єрська доставка).
- ❖ Адреса: м. Дніпро, просп. Слобожанський, 20.
- ❖ Контактний номер: +380 63 200 44 67

4. ВІДНЕСІТЬ САМАСТІЙНО ДО МАЙСТЕРНІ

Перелік сервісних центрів може бути змінений. Актуальну інформацію про контактні дані сервісних центрів на території України Ви можете уточнити за телефоном +38 0 800 330 432 або на сайті tekhmann.com