



SPINETIX™
N°1 IN DIGITAL SIGNAGE SOLUTIONS

РЕМОНТ МЕДИАПЛЕЕРОВ SPINETIX

Редакция от 1/01/2023. Действует до 31/12/2024 с изменениями. Изменения отправляются партнерам через рассылку клуба. Актуальная версия: <https://cdn.dstools.ru/ds/files/rma-spx-2024.pdf>

В случае противоречий, условия гарантии SpinetiX имеют приоритет: <https://www.spinetix.com/legal>

1. СРОК ГАРАНТИИ

Гарантия на действующие модели — три года с момента продажи.

Действующие модели: HMP400, iQnetiX EMP-II

Снятые с производства модели: HMP100, HMP130, HMP200, DiVA, HMP300, HMP350

2. РАСШИРЕНИЕ ГАРАНТИИ И ПРОГРАММЫ ПОДДЕРЖКИ НА ВРЕМЯ РЕМОНТА

Гарантия расширяется до 5 лет при заказе услуги «Расширение гарантии до 5 лет» вместе с покупкой медиаплеера.

Для значимых проектов рекомендуем приобретать запасной медиаплеер.

Альтернатива запасному медиаплееру — годовая подписка на услугу «Подменный плеер». В случае неисправности плеера, на время ремонта мы присылаем подменный.

Стоимость услуг — в прайс-листе, соответствующем уровню партнера или конечного пользователя.

3. СРОК РЕМОНТА

Срок гарантийного ремонта медиаплеера — 1 месяц.

Срок ремонта негарантийного медиаплеера — до 6 месяцев.

По усмотрению представительства, медиаплеер может быть: 1) Отремонтирован 2) Заменен на новый 3) Заменен на восстановленный с таким же уровнем износа

4. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕИСПРАВНОСТИ

Обратитесь в представительство по телефону +7 495 669 37 47 или e-mail support@dstools.ru

Произвольно опишите проблему

Сообщите наименование владельца и серийный номер медиаплеера

Предоставьте удаленный доступ

Если мы не сможем решить проблему удаленно — присылайте плеер. Подробности в разделе «Отправка медиаплеера в ремонт» – <https://dstools.ru/rma#delivery>

5. ТРАНСПОРТНЫЕ РАСХОДЫ

ПЛЕЕР НА ГАРАНТИИ:

До представительства — владелец

До владельца — представительство

ПЛЕЕР НЕ НА ГАРАНТИИ:

Например – негарантийный случай; плеер исправен; проблема решается программно, но не был предоставлен удаленный доступ; возврат неремонтопригодной модели:

До представительства и обратно — владелец

6. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

Неисправен блок питания

Оборудование вскрывалось

Отсутствуют или повреждены гарантийные стикеры

Оборудование устанавливалось несертифицированными специалистами

Механические, электрические, термические повреждения, жидкость

Сгорел HDMI вследствие коммутации на работающем оборудовании

Память, хранилище

7. СТОИМОСТЬ НЕГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА

Если оборудование подлежит ремонту — 500 евро с учетом всех транспортных расходов.

Если оборудование не подлежит ремонту, мы бесплатно утилизируем его в соответствии с законодательством Швейцарии. Отправка не подлежащего ремонту оборудования владельцу — 100 евро.

8. РЕМОНТ МОДЕЛЕЙ, СНЯТЫХ С ПРОИЗВОДСТВА

Снятые с производства модели ремонтируются в зависимости от наличия компонентов.

Если оборудование не подлежит ремонту, мы бесплатно утилизируем его в соответствии с эко нормами. Отправка не подлежащего ремонту оборудования владельцу — 100 евро.

9. ОТПРАВКА МЕДИАПЛЕЕРА В РЕМОНТ

Куда отправлять: г. Москва, г. Зеленоград, ул. Юности, дом 8, ООО «Цифровые вывески», +7 495 669 37 47, служба техподдержки

Как отправлять: курьерской службой с доставкой до двери

Что отправлять: только медиаплеер. Без коробки, без блока питания. Упаковать для безопасной транспортировки.

Что приложить: описание неисправности в произвольной форме, контакты ответственного