



SPINETIX™

N°1 IN DIGITAL SIGNAGE SOLUTIONS

РЕМОНТ МЕДИАПЛЕЕРОВ SPINETIX

Редакция от 12/02/2021. Действует до 31/12/2021 с изменениями. Изменения отправляются партнерам через рассылку клуба. Актуальная версия: <https://cdn.dstools.ru/ds/files/rma.pdf>

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

1. СРОК ГАРАНТИИ

Гарантия на действующие модели — три года с момента продажи.

Действующие модели: DiVA, HMP300, HMP350, HMP400.

Снятые с производства модели: HMP100, HMP130, HMP200

Таблица всех моделей и статусов: <https://www.spinetix.com/legal/product-support-status>

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».

5. ТРАНСПОРТНЫЕ РАСХОДЫ

Плеер на гарантии:

До представительства — владелец

До владельца — представительство

Плеер не на гарантии; 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

Встроенная память имеет ограниченную гарантию — 12 месяцев с момента продажи. Позднее замена памяти стоит 200 евро с учетом всех транспортных расходов.

Сгорел HDMI вследствие коммутации на работающем оборудовании

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 законодательством Швейцарии. 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