

საგარანტიო დოკუმენტი

Meloc-ის საგარანტიო პირობები ფიზიკური პირებისთვის

იურიდიული გარანტია

მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ " საქართველოს კანონის შესაბამისად, Meloc უზრუნველყოფს მომხმარებელთა შემდეგ უფლებებს:

1. თუ პროდუქცია დეფექტური აღმოჩნდა, მომხმარებელს უფლება აქვს მოითხოვოს:
 - * საქონლის შეკეთება უფასოდ;
 - * საქონლის უფასოდ შეცვლა;
2. პროდუქციის შეკეთების ან შეცვლის უფლება არის ძირითადი უფლება. მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ერთ-ერთი ზემოთ ჩამოთვლილი, თუ ასეთი საშუალება შეუძლებელია ან არაპროპორციულად ძვირია პროდუქციის ბუნების გამო.
3. პროდუქცია უნდა შეკეთდეს ან შეიცვალოს გონივრულ ვადებში, რათა თავიდან იქნას აცილებული მომხმარებლისთვის უარყოფითი შედეგები, პროდუქტის ხასიათისა და დანიშნულების გათვალისწინებით.
4. პროდუქციის უფასოდ შეკეთება ან ჩანაცვლება მოიცავს ყველა ასოცირებულ ხარჯს (მათ შორის საფოსტო, შრომითი და მასალები), რაც აუცილებელია პროდუქტის ხელშეკრულების პირობებთან შესაბამისობის უზრუნველსაყოფად.
5. მომხმარებელს შეუძლია მოითხოვოს ფასის შემცირება ან ხელშეკრულებიდან გასვლა, თუ:
 - ა) საქონლის შეკეთება ან შეცვლა შეუძლებელია;
 - ბ) მოვაჭრე გონივრულ ვადაში ვერ ახერხებს საქონლის შეკეთებას ან შეცვლას და მომხმარებელი კარგავს ინტერესს ხელშეკრულების გაგრძელების მიმართ;
 - გ) მომხმარებელს მნიშვნელოვნად შეაწუხებს შეკეთება ან ჩანაცვლება.
6. ხელშეკრულების განყვეტის შემთხვევაში, მომხმარებელს ასევე შეუძლია მოითხოვოს ხელშეკრულების შეუსრულებლობით გამოწვეული ზიანის ანაზღაურება საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
7. შეცვლა დაუშვებელია, თუ დეფექტი უმნიშვნელოა.
8. შეფასებისას, თუ ხარჯები არაპროპორციულია, განიხილება შემდეგი:
 - ა) საქონლის ფასი შესაბამისობასთან მიმართებაში;
 - ბ) შეუსაბამობის ხარისხი;
 - გ) ალტერნატიული გადაწყვეტილებების ხელმისაწვდომობა მინიმალური უხერხულობით.

იურიდიული გარანტია მოქმედებს მიწოდების თარიღიდან 1 წლის განმავლობაში.

მტკიცების ტვირთი

* თუ დეფექტი აღმოაჩნდება მიწოდებიდან 6 თვის განმავლობაში, სავარაუდოა, რომ დეფექტი არსებობდა მიწოდების დროს, თუ სხვა რამ არ არის დადასტურებული. მტკიცების ტვირთი ტრეიდერს (მელოკს) ეკისრება.

* თუ დეფექტი აღმოაჩინეს 6 თვის შემდეგ, მტკიცების ტვირთი ეკისრება მომხმარებელს.

სარემონტო ვადები

* თუ სათადარიგო ნაწილები ხელმისაწვდომია ადგილზე: შეკეთება/გამოცვლა დასრულდება 15 სამუშაო დღის განმავლობაში.

* თუ ნაწილები უნდა იყოს იმპორტირებული: შეკეთება/გამოცვლა დასრულდება 30 სამუშაო დღის განმავლობაში (შაბათ-კვირის და სახალხო დღესასწაულების გამოკლებით).

შენიშვნა:

იურიდიული გარანტია არ ვრცელდება მენარმეებზე ან იურიდიულ პირებზე.

საგარანტიო მომსახურება არ ვრცელდება ან ბათილია, თუ:

- * საგარანტიო ვადა (1 წელი) ამოიწურა;
- * არ არის გათვალისწინებული შესყიდვის დამადასტურებელი საბუთი (ქვითარი, გადასახადი და ა.შ.);
- * სერიული ნომერი ან IMEI არის წაუკითხავი ან დაკარგული;
- * გამოვლენილია მექანიკური დაზიანება, რომელიც არ არის დაკავშირებული ქარხნის დეფექტთან;
- * მოწყობილობა გამოყენებული იყო კომერციული მიზნებისთვის;
- * ბეჭედი ან ლუქი ამოღებულია;
- * დაირღვა მწარმოებლის შენახვის / გამოყენების ინსტრუქცია;
- * დაზიანება გამოწვეული იყო კომპიუტერული ვირუსებით ან შეუთავსებელი ფაილებით;
- * ელექტრო ქსელის ან ელექტროენერგიის მიმწოდებლის გაუმართაობით გამოწვეული დეფექტი;
- * მომხმარებელმა დაარღვია სათანადო გამოყენების ან შენახვის პირობები;
- * მომხმარებლის მიერ განხორციელდა არაკვალიფიციური შეკეთება ან მონტაჟი;
- * მომხმარებელმა გამოიყენა დაზიანებული სისტემები ან არალიცენზირებული პროგრამები;
- * არასანქცირებულმა სარემონტო ან საგარანტიო სამუშაოებმა გამოიწვია შემდგომი დაზიანება;
- * Pixel დაზიანება ფარგლებში მწარმოებლის მისაღები ლიმიტები.

კომერციული გარანტია

თუ მწარმოებელი უზრუნველყოფს გარანტიას, რომელიც აღემატება 1 წელს, მაშინ მეორე წლიდან მოყოლებული, გარანტია ითვლება კომერციულად და მოქმედებს მწარმოებლის პირობებით.

* კომერციული გარანტიით შეკეთება სრულდება სერვის ცენტრში წარდგენიდან 30 სამუშაო დღის ვადაში.

- * თუ სარემონტო არ არის შესაძლებელი, ჩანაცვლება შესთავაზა;
- * იდენტური პროდუქტი;
- * განსხვავებული პროდუქტი იგივე სპეციფიკაციებით;
- * ან თანხის დაბრუნება, სამომხმარებლო შეთანხმებით.

შეიცვლება მხოლოდ დეფექტური ნივთი. გამორიცხულია აქსესუარები, სახარჯო მასალები, შეფუთვა და ყუთი.

შენიშვნა: კომერციული გარანტია მოქმედებს მხოლოდ საქართველოში.

საგარანტიო მომსახურების პირობები

- * რემონტი უნდა გაკეთდეს Meloc-ის ავტორიზებულ სერვის ცენტრში.
- * მომხმარებლებმა უნდა წარმოადგინონ:
- * საგარანტიო ბარათი;
- * შესყიდვის მტკიცებულება;
- * მწარმოებლის საგარანტიო ბარათი (ასეთის არსებობის შემთხვევაში).

ზოგადი დებულებები

1. სხვა სერვის ცენტრში ვიზიტის შემთხვევაში იქნება მომხმარებელის ბრალი.
2. მომხმარებლები პასუხისმგებელნი არიან საქონლის დაცვაზე მექანიკური, თერმული ან ჰიდრაულიკური დაზიანებისგან.
3. თუ მომხმარებელი უარს ამბობს შემოწმებაზე ან დიაგნოსტიკურ გახსნაზე, საგარანტიო მომსახურება ბათილია.
4. ყველა გარანტია მოქმედებს მხოლოდ საქართველოს ტერიტორიაზე.

ინსტალაციის საფასური

თუ ინსტალაცია მოიცავს სტანდარტულისგან განსხვავებულ პარამეტრებს, ის ინსტალატორის მიერ ჩაითვლება არასტანდარტულად და ფასიანად.

თუ ინსტალაციის სერვისი შეძენილია მაღაზიაში, პირობები შეიძლება დადასტურდეს სალაროში.