

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «ХИТЭК-ГРУП»



Зайцев И.Г.  
«18» ноября 2016г.

**ПОРЯДОК РАБОТЫ  
ООО «ХИТЭК-ГРУП» С ПОКУПАТЕЛЯМИ  
ПО ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ  
ТОВАРА ТМ «PANASONIC»**

1. Данный порядок регулирует взаимоотношения ООО «ХИТЭК-ГРУП» по гарантийному обслуживанию Товара ТМ «Panasonic» с юридическими лицами/индивидуальными предпринимателями, с которыми ООО «ХИТЭК-ГРУП» заключен договор поставки/ купли-продажи Товара Panasonic (далее именуемые – Дилер). Гарантийное обслуживание Товара Panasonic осуществляется Авторизованными Сервисными центрами (далее именуемое – АСЦ) в соответствии с Сервисным соглашением №1000, подписанным 27 октября 2016 года между ООО «ХИТЭК-ГРУП» и АО «Панасоник Маркетинг (СНГ)» и/или гарантийными условиями, изложенными в Гарантийном талоне на Товар и на интернет-странице [www.panasonic.com](http://www.panasonic.com).

**Авторизованные Сервисные Центры** (далее «АСЦ») – Сервисные Центры, осуществляющие ремонт Товаров, на основании поручения, выданного PMCIS. Их перечень Вы можете найти на интернет-странице [www.panasonic.com](http://www.panasonic.com) и в гарантийном талоне Panasonic.

Гарантийное обслуживание Товара Panasonic с неисправностями возможно **следующим образом:**

1.1. Потребитель сам обращается в АСЦ с неисправным Товаром, АСЦ в течение 45 календарных дней обязан безвозмездно устранить такие недостатки силами АСЦ, за исключением тех неисправностей, устранение которых нецелесообразно по заключению АСЦ. Если Товар починили, на этом все заканчивается.

1.2. Потребитель сам обращается в АСЦ с неисправным Товаром, но Товар не починили и АСЦ выдал Потребителю Акт о Замене Гарантийного Изделия.

**Акт о Замене Гарантийного Изделия** – заключение АСЦ, о наличии в Товаре недостатков, возникших не по вине Потребителя в пределах гарантийного срока, о:

- невозможности ремонта Товара из-за несвоевременной поставки запчастей (более 45 календарных дней с момента обращения Потребителя)
- неремонтопригодности Товара (например: наушники и т.п.);
- неоднократном поступлении данного Товара в ремонт (3 раза и более);



- экономической нецелесообразности ремонта.

Далее Потребитель обращается к Дилеру и **предоставляет:**

- a) Акт о Замене Гарантийного Изделия;
- b) Гарантийный талон на Товар (от Panasonic);
- c) Заявление о возврате неисправного товара, содержащее требование вернуть деньги, с указанием паспортных данных Потребителя;
- d) Расписка, где Потребитель дает согласие на использование своих персональных данных, в том числе компаниями ООО «ХИТЭК-ГРУП» и АО Панасоник Маркетинг (СНГ)».

**Деньги за товар должны быть возвращены потребителю в течение 10 дней (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителя»).**

1.3. Потребитель категорически отказывается обращаться в АСЦ сам и обращается к Дилеру, с неисправным Товаром с требованием безвозмездного устранения недостатков Товара либо с требованием вернуть деньги за неисправный Товар, при этом **он должен предоставить Дилеру:**

- a) Неисправный Товар
- b) Гарантийный талон на Товар (от Panasonic);
- c) Заявление о возврате неисправного товара, содержащее требование вернуть деньги, с указанием паспортных данных Потребителя,
- d) Расписка, где Потребитель дает согласие на использование своих персональных данных, в том числе компаниями ООО «ХИТЭК-ГРУП» и АО «Панасоник Маркетинг (СНГ)».

**Деньги за товар должны быть возвращены потребителю в течение 10 дней (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителя»).**

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара **за свой счет**. Экспертиза товара проводится в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Дилер самостоятельно обращается в АСЦ с самим Товаром, а также накладными по форме торг12 или/и торг 13 и/или гарантийным талоном.

АСЦ в течение 45 календарных дней обязан безвозмездно устранить такие недостатки силами АСЦ, за исключением тех неисправностей, устранение которых нецелесообразно по заключению АСЦ. Если Товар починили, на этом все заканчивается.

Если Товар будет признан неремонтопригодным, ремонт будет нецелесообразен и тд., то будет выписан Акт о Замене Гарантийного Изделия, оформленный на Дилера.



2. Возврат денежных средств за неисправный товар Panasonic Обществом с ограниченной ответственностью «ХИТЭК-ГРУП» Дилеру осуществляется следующим образом:

2.1. Требование о выплате денежных средств за неисправный товар Panasonic может быть принято от Дилера только при наступлении следующих условий:

2.1.1. Указанное требование предъявлено в течение 50 (пятидесяти) календарных дней с даты подписания Акта о Замене Гарантийного Изделия;

2.1.2. Претензия заявлена Потребителем до истечения Гарантийного срока на Товар;

2.1.3. Предъявлен следующий комплект документов:

а) Акт о Замене Гарантийного Изделия, выписанный АСЦ Потребителю либо Дилеру и подтверждающий наличие в Товаре неисправности, возникшей не по вине Потребителя,

б) Гарантийный талон (от Panasonic);

в) Заявление о возврате неисправного товара, содержащее требование вернуть деньги (Приложение №1 к Регламенту);

г) Расписка, с указанием паспортных данных Потребителя, где Потребитель дает согласие на использование своих персональных данных, в том числе компаниями ООО «ХИТЭК-ГРУП» и АО «Панасоник Маркетинг (СНГ)».

2.2. Выплата денежных средств за неисправный товар производится Дилеру не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней с момента передачи в ООО «ХИТЭК-ГРУП» подтверждающих документов указанных в пункте 2.1.3. настоящего Регламента. Данные денежные средства могут быть зачтены в счет оплаты поставляемых товаров по договору поставки, заключенному Дилером с ООО «ХИТЭК-ГРУП» по отдельному документу.

3. Для ускорения процесса все ваши обращения и документы в сканированном виде могут быть высланы электронному адресу: [service@group-hitek.ru](mailto:service@group-hitek.ru).

По всем интересующим Вас вопросам, Вы можете обращаться по адресу:

г. Москва (м. Электрозаводская), ул. Электрозаводская д.29, стр.2, этаж 4  
Тел.: (495) 642-86-62, (495)995-99-59 (доб.461)

Начальник сервисного центра Щепкин Андрей- [Shchepkin@group-hitek.ru](mailto:Shchepkin@group-hitek.ru)

Приложение 1 к Порядку работы  
ООО «ХИТЭК-ГРУП» с покупателями  
по гарантийному обслуживанию товара  
ТМ «Panasonic»

Генеральному директору  
ООО "ХИТЭК-ГРУП"

от \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Город Москва, «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016

Обществом с ограниченной ответственностью «\_\_\_\_\_»/Индивидуальным  
предпринимателем \_\_\_\_\_ по договору  
\_\_\_\_\_ (товарная накладная №\_\_ от \_\_\_\_\_) был  
приобретен товар \_\_\_\_\_  
(наименование, артикул и модель товара)

на сумму

\_\_\_\_\_.  
(сумма цифрами и прописью полностью)

В приобретенном товаре выявились следующие недостатки:

\_\_\_\_\_

о чем свидетельствует Акт о Замене Гарантийного Изделия, выданный сервисным  
центром Panasonic №\_\_ от \_\_\_\_\_.

Приобретенный товар возвращаю и прошу: \_\_\_\_\_  
(вернуть деньги за товар/обменять на аналогичный).

Прошу перечислить на расчётный счёт сумму : \_\_\_\_\_ руб \_\_\_\_\_  
коп ( \_\_\_\_\_ )  
по следующим банковским реквизитам: \_\_\_\_\_

Подпись клиента \_\_\_\_\_

#### Приложения:

1. Гарантийный талон на товар \_\_\_\_\_
- 2.Согласие на обработку персональных данных Потребителя \_\_\_\_\_
- 3.Товарная накладная \_\_\_\_\_
4. Акт о Замене Гарантийного Изделия, выданный сервисным центром Panasonic \_\_\_\_\_



**Согласие на обработку персональных данных**

Я, (ФИО) \_\_\_\_\_, паспорт серии  
\_\_\_\_\_, выданный \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ года, адрес регистрации: \_\_\_\_\_

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных  
данных» даю согласие

**ООО «ХИТЭК-ГРУП», расположенному по адресу: 107076, г. Москва ул.  
Электровзаводская, д. 29, строение 2, ОГРН 10277739552961,**

*и*

**АО «Панасоник Маркетинг (СНГ)» (Финляндия), расположенному по адресу:  
Урхо Кеккосен кату, 7Б, 00100, Хельсинки, Финляндия, код юридического лица  
1040467-4**

на обработку моих персональных данных, а именно: собирать, записывать,  
систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять),  
извлекать, использовать, передавать, включая трансграничную передачу,  
обезличивать, блокировать, удалять, уничтожать мои персональные данные:  
фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (адрес места жительства), домашний и  
мобильный телефоны, адрес электронной почты, в целях заключения, изменения и  
расторжения договора купли-продажи товара ТМ «Panasonic» (далее по тексту –  
Товар), возврата Товара, гарантийного ремонта Товара и информирования о  
товарах и услугах. Согласие может в любой момент быть мною отозвано путем  
направления письменного уведомления.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует в течение  
неопределенного срока.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)