Гарантия и возврат товара — SIA «KORTEKS»

Оборудование SIA «KORTEKS» имеет гарантию 24 месяца на электронику и 12 месяцев на аксессуары; исправный товар можно вернуть в течение 14 дней.

1. Общие положения

Правила действуют для оборудования, которое продаёт или сдаёт в аренду SIA «KORTEKS» (далее — Продавец). Покупатели — в первую очередь охранные компании, монтажники и другие юридические лица; для частных покупателей дополнительно действует раздел 10.

- Правила описывают гарантию, гарантийное обслуживание, возврат и обмен товара.
- Если в договоре с покупателем условия другие, действует договор.
- Основание для гарантии — накладная (pavadzīme) или счёт Продавца; по ней же определяется дата продажи.
- Продавец вправе менять правила; к уже проданному товару применяются правила на дату продажи.

2. Гарантийные сроки

Гарантия считается с даты накладной и действует при читаемом серийном номере или IMEI устройства.

Группа товаров	Примеры	Гарантия
Передатчики и приёмники	RT4-5GL/4, RT4-5GP/4, RT4-5GP/4K, RT4-5GT/4, RT4-5GF/4G, RT4-5se, RT4-5et, RR4000	24 месяца
Модули, интерфейсы, расширители	RF-GSM, SR7150, IF-1.5id, MX8	24 месяца
Антенны, кабели, разветвители, блоки питания	ST1-1, Split-2	12 месяцев
Аккумуляторы	—	6 месяцев
Отремонтированное или заменённое по гарантии	любое	остаток гарантии, но не менее 3 месяцев
Платный ремонт	заменённые детали и работа	3 месяца

Гарантия на программное обеспечение — в разделе 9, на оборудование в аренде — в разделе 8.

3. Что не покрывается гарантией

Гарантия покрывает заводские дефекты и не покрывает неисправности, возникшие по внешним причинам:

- механические повреждения: трещины, следы удара, сломанные разъёмы и клеммы;
- влага, конденсат, коррозия, попадание насекомых или грязи;
- перенапряжение, неверная полярность, гроза, нестабильное питание объекта;
- монтаж и подключение не по инструкции, работа вне допустимых температур и режимов;
- вскрытие, ремонт или доработка не силами Продавца, сорванная или нечитаемая наклейка с серийным номером;
- сторонняя прошивка или настройки, изменённые не по инструкции Продавца;
- SIM-карты, связь и покрытие мобильного оператора, работа пульта или сервера покупателя;
- естественный износ и расходные материалы: аккумуляторы после срока из раздела 2, предохранители, корпуса и крепёж.

Если причина неисправности — внешняя, Продавец сообщает её с фото и предлагает платный ремонт (раздел 5).

4. Как оформить гарантийный случай

Устройство принимается по заявке с номером возврата; без него посылка может потеряться и рассматривается дольше.

1. Перед отправкой проверьте питание, антенну, SIM-карту и настройки: часть неисправностей решается по телефону с техподдержкой.
2. Отправьте заявку на sales@cortex.lv. В ней:
    - название компании и контактное лицо;
    - номер накладной или счёта;
    - модель, серийный номер или IMEI;
    - что не работает, когда и при каких условиях, что уже пробовали;
    - фото устройства и наклейки с номером.
3. Продавец отвечает в течение 2 рабочих дней и сообщает номер возврата.
4. Привезите или отправьте устройство на адрес Līksnas iela 7, Rīga, LV-1003, с номером возврата на упаковке.
5. Доставка к Продавцу — за счёт покупателя; обратно по гарантийному случаю — за счёт Продавца в пределах Латвии, либо с ближайшей поставкой.
6. Данные и настройки в устройстве при ремонте могут быть стёрты: сохраните конфигурацию заранее.

5. Решение и сроки

Диагностика занимает до 10 рабочих дней, ремонт или замена — до 20 рабочих дней со дня получения устройства. О задержке (например, ждём детали от производителя) Продавец сообщает заранее.

Гарантийный случай. Продавец на своё усмотрение бесплатно:

1. ремонтирует устройство;
2. заменяет его на новое или восстановленное той же или равноценной модели;
3. если ремонт и замена невозможны — возвращает цену по накладной или выставляет кредитное уведомление.

Заменённые детали и устройства переходят в собственность Продавца. Замена или ремонт не продлевают исходную гарантию, действует правило из раздела 2.

Негарантийный случай. Продавец присылает расчёт платного ремонта и ремонтирует только после согласия покупателя.

- Диагностика без ремонта — 15 € без НДС за устройство; при согласии на ремонт она входит в его цену.
- Устройство без ремонта возвращается за счёт покупателя.
- Если покупатель не отвечает и не забирает устройство 60 дней после уведомления, Продавец вправе его утилизировать.

6. Возврат и обмен исправного товара

Исправный товар принимается обратно в течение 14 дней с даты накладной по согласованию с Продавцом. Для юридических лиц это добровольное условие Продавца, а не обязанность по закону.

Условия возврата:

- товар не устанавливался, не подключался к питанию и не активировался, без следов монтажа;
- полная комплектация, целая заводская упаковка и наклейки;
- доставка к Продавцу — за счёт покупателя;
- деньги возвращаются или засчитываются кредитным уведомлением в течение 14 дней после проверки товара;
- за проверку и повторную подготовку к продаже удерживается 10 % стоимости; при обмене на другой товар на такую же или большую сумму удержания нет.

Не принимаются обратно:

- товар, заказанный под покупателя или поставленный по отдельному заказу;
- устройства, запрограммированные или настроенные под объект покупателя;
- программное обеспечение и лицензии (раздел 9), SIM-карты, аккумуляторы и расходные материалы;
- товар, проданный по акции или как уценённый.

7. Ошибка поставки, некомплект, повреждение в пути

Проверяйте поставку при получении: претензии к количеству и внешнему виду принимаются в течение 2 рабочих дней.

- **Повреждённая упаковка** — отметьте это в накладной или документах курьера при приёме и сфотографируйте до вскрытия.

- **Некомплект или не тот товар** — сообщите номер накладной и что именно не совпало; товар не устанавливайте.
- **Ошибка Продавца** — замена и доставка в обе стороны за счёт Продавца, удержания из раздела 6 не применяются.
- **Неисправность при первом включении** — если сообщить в течение 14 дней с даты накладной, Продавец заменяет устройство без ремонта, после подтверждения дефекта.

8. Оборудование в аренде

Арендованное оборудование остаётся собственностью Продавца и исправно за его счёт весь срок аренды; детали — в договоре аренды.

- **Неисправность не по вине арендатора** — Продавец бесплатно заменяет устройство в течение 3 рабочих дней; заявка — как в разделе 4.
- **Повреждение по причинам из раздела 3, утеря или невозврат** — арендатор возмещает стоимость устройства, указанную при выдаче, или стоимость ремонта.
- **Возврат** — по окончании аренды устройство возвращается комплектным, с антенной и блоком питания, если они выдавались; возврат фиксируется актом с датой и серийными номерами.
- **Оплата** — арендная плата начисляется до даты возврата по акту, а не до даты снятия с объекта.
- **Выкуп** — арендованное устройство можно выкупить по согласованию; гарантия на выкупленное — 6 месяцев с даты выкупа.

9. Программное обеспечение и лицензии

Лицензии и ключи WinSC после выдачи или активации не возвращаются и не обмениваются.

- Продавец исправляет подтверждённые ошибки программы в течение 12 месяцев с даты продажи в следующей версии или с обходным решением.
- Неисправный аппаратный ключ (например, SSys) заменяется по правилам разделов 2–5.
- Гарантия не покрывает работу на неподдерживаемой версии Windows, сбои компьютера, сети или базы данных покупателя и потерю данных без резервной копии.
- Перенос лицензии на другой компьютер — по заявке, условия в прайс-листе.

10. Частные покупатели (потребители)

Эти правила не ограничивают права потребителя по Закону о защите прав потребителей Латвии; гарантия Продавца действует в дополнение к ним.

- **Несоответствие товара договору.** Претензию можно заявить в течение 2 лет с дня поставки, не позднее 2 месяцев после обнаружения. Недостаток, обнаруженный в первый год, считается существовавшим при поставке.
- **Покупка на расстоянии** (e-mail, телефон, интернет). Покупатель вправе отказаться без объяснения причин в течение 14 дней с дня поставки; товар возвращается в течение 14 дней после отказа, Продавец возвращает оплату в течение 14 дней после получения

отказа. Удержание из раздела 6 к потребителям не применяется; за снижение ценности товара сверх проверки покупатель отвечает по закону.

Источники: Patērētāju tiesību aizsardzības likums, PTAC: Atteikuma tiesības.

11. Ответственность и контакты

Ответственность Продавца по гарантии ограничена ремонтом, заменой или возвратом цены товара.

- Продавец не возмещает косвенные убытки юридическим лицам: упущенную выгоду, простой, выезды монтажников, штрафы и претензии клиентов покупателя.
- Оборудование передаёт сигналы через сети третьих лиц; за перебои мобильной связи, радиоканала и интернета Продавец не отвечает.
- Споры решаются переговорами, а при недостижении согласия — по законам Латвийской Республики.

Что	Контакт
Гарантия и возврат	sales@cortex.lv
Техническая поддержка	+371 26485222, часы работы Пн–Пт 9:00–17:00
Приём устройств	Līksnas iela 7, Rīga, LV-1003
Реквизиты	SIA «KORTEKS», рег. № НДС LV40003089064, Zilupes iela 7, Rīga, LV-1019