

# Обмен и возврат

Уважаемые покупатели, пожалуйста, проверяйте внимательно покупку прежде, чем поставить подпись в гарантийном талоне. Убедитесь, что заявленная комплектация соответствует реальной, **внешний вид** товара Вас устраивает, и прибор **работает исправно** – подписью в талоне Вы подтверждаете, что **претензий к изделию не имеете**.

## ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН



www.maunfeld.ru

Уважаемый покупатель, благодарим вас за покупку техники MAUNFELD®!

### Гарантии изготовителя

Данным гарантийным талоном фирма-изготовитель предоставляет на приобретенное Вами изделие гарантию в соответствии с действующим законодательством РФ о защите прав потребителей.

Срок официальной полной гарантии на технику MAUNFELD® составляет 36 месяцев со дня продажи. Срок гарантии на отдельные сплитовые бытовые техники (сплит), на малую бытовую технику, мини-печи, кухонные вытяжки (Турция), варочные панели (Китай), составляет 12 месяцев со дня продажи. Более подробная информация по срокам гарантии находится на официальном сайте компании.

Официальный срок службы бытовой техники MAUNFELD® составляет 10 лет, срок службы мелкой бытовой техники составляет 3 года. Учитывая надежность и высокое качество, фактический срок службы может быть существенно выше официального.

Во избежание недоразумений, настоятельно рекомендуем вам ознакомиться с инструкцией по применению, условиями сервисного обслуживания и бесплатного гарантийного ремонта, а также проверить правильность оформления гарантийного талона.

Каждый гарантийный талон имеет свой уникальный серийный номер.

Гарантийный талон действителен только в случае правильного и четкого указания следующего: названия изделия и модели, заводского номера, названия и четкой печати торгующей организации, подписей продавца и покупателя, даты покупки.

Приложением к гарантийному талону должен быть кассовый чек или иной документ, подтверждающий дату и место покупки.

Изменениям в гарантийном талоне подлежат только в случае внесения изменений в право, талон признается недействительным.

Все условия гарантийных обязательств и бесплатного сервисного обслуживания действуют в рамках законодательства «О защите прав потребителей» и регулируются законодательством страны, на территории которой они предоставляются.

### Отметка о продаже

Тип изделия

Модель и серийный номер изделия

Дата продажи

Подпись покупателя

Подпись продавца

Претензий по внешнему виду, техническому состоянию и комплектности не имею. С условиями гарантийного обслуживания ознакомлен.

Штамп магазина


### Авторизованные сервисные центры

В случае возникновения каких-либо вопросов, связанных с эксплуатацией техники MAUNFELD, настоятельно рекомендуем вам обращаться в авторизованные сервисные центры, адреса и телефоны которых размещены на официальных сайтах или возьмите мобильный телефон с камерой, запустите программу для сканирования кода и наведите объектив камеры на QR код указанный в гарантийном талоне. Вы автоматически попадете на сайт авторизованных сервисных центров компании MAUNFELD.

|                      |                                 |
|----------------------|---------------------------------|
| Российская Федерация | www.maunfeld.ru/buyers/service  |
| Республика Беларусь  | www.maunfeld.by/support/service |
| Республика Казахстан | www.maunfeld.kz/service         |



## ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН



www.maunfeld.ru

### Условия обслуживания

1 Гарантийные обязательства Изготовителя осуществляются авторизованными сервисными центрами только на модели MAUNFELD, официально поставляемые, реализуемые и приобретенные в РФ и странах СНГ, а также прошедшие сертификацию в странах, где предоставляется гарантийное обслуживание.

2 Гарантийные обязательства не распространяются на следующие ниже перечисленные принадлежности изделия:

- Соединительные кабели и шланги, соединительный электро-разъем, внешние блоки питания, декоративные ручки и кнопки управления, декоративные накладки на кнопки пульты, элементы из стекла;
- Лампы освещения, телескопические направляющие;
- Механические и химические нарушения декоративного и антипригарного покрытия;
- Монтажные соединительные и уплотнительные приспособления;
- Фильтры, антизащитные клапаны, гофры, декоративные кожухи, переходной фланец;
- Противни и решетки, вертел, раму для вертела, приспособления для удерживания противней;
- Решетки и крышки конфорок, рассекатели пламени, диффузоры;
- Тарелки, блюда.

3 Изготовитель не несет гарантийных обязательств и не производит бесплатный ремонт, а также не несет какой-либо ответственности за любой ущерб, нанесенный потребителю или его имуществу, в том числе и домашним животным в следующих случаях:

- Несоблюдение правил эксплуатации и установки, указанных в инструкции по эксплуатации изделия;
- Использование расходных материалов ненадлежащего качества;
- Ремонт и вскрытие изделия не уполномоченными на то лицами, разборка изделия, изменения конструкции, а также умышленного и неосторожного вмешательства иных лиц;
- Неисправностей и повреждений, вызванных экстремальными условиями (пожар, стихийные бедствия и т.п.).

- Воздействия воды и растворов на механические и электрические элементы изделия;
- Небрежного хранения и/или небрежной транспортировки, возникшие после передачи изделия потребителю;
- Повреждений (отказов) техники или нарушение ее нормальной работы, вызванных жевательными или насекомыми;
- Включением в сеть с недопустимыми параметрами (ГОСТ 13109-18)
- Использования изделия в целях, для которых оно не предназначено. Гарантия распространяется только при использовании для личных и домашних нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.
- 4 Установки и подключение крупной бытовой техники;
- Производитель рекомендует Вам доверить установку и подключение изделия «MAUNFELD» специалистам сервисного центра. Вы можете также обратиться в любую другую организацию, имеющую сертификат на оказание подобных услуг;
- Оплата работ по установке и подключению изделия происходит по прейскуранту сервисного центра. Условия оплаты работ по установке и подключению регулируются действующим законодательством. Изготовитель не несет какой-либо ответственности за любой ущерб, нанесенный имуществу граждан вследствие установки и подключения, не соответствующих требованиям, указанным в инструкции по эксплуатации, и произведенных не уполномоченными на то лицами;
- В случае нарушения требований Изготовителя по установке и подключению, ответственность за причиненный ущерб несет лицо, проводившее эту работу;
- Газовая бытовая техника может быть установлена только специалистом, имеющим допуск на установку газового оборудования. Гарантийное обслуживание осуществляется только при наличии отметки об установке или документа уполномоченной организации. Изделие, имеющее трехконтактную сетевую вилку, обязательно должно быть заземлено!

### Сведения о ремонте (заполняется службой сервиса)

Счёт / акт выполненных работ

Счёт / акт выполненных работ

Счёт / акт выполненных работ

Любые претензии по качеству изделия рассматриваются только после предварительной проверки качества изделия представителем сервисного центра.

**Проверить прибор** можно самому в присутствии представителя магазина (курьера или продавца), либо обратиться за помощью к представителю.

Если Вы обнаружили **дефект или несоответствие** документации или комплектности, вы имеете право отказаться от покупки.

Если вы принимаете товар, в дальнейшем мы несем ответственность за эксплуатационные качества вашей техники в соответствии с гарантийными обязательствами. На основании п.1 статьи 459 ГК РФ ответственность за случайную гибель или повреждение товара переходит на покупателя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара потребителю.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если вы обнаружили недостатки товара или он вас не устроил, вы вправе предъявить нам требование о замене или возврате.

---

### **Обратите внимание!**

Если товар был оплачен банковской картой через платежный терминал PayOnline, то возврат денежных средств будет осуществлен на карту, с которой была произведена оплата в течении от 3 до 30 дней.

---

## **Возврат и обмен товара надлежащего качества купленного дистанционным путем**

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

Товар надлежащего качества Покупатель может вернуть или обменять в течение 7 дней со дня покупки.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Обмен товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, упаковка, пломбы, фабричные ярлыки, нет следов эксплуатации или установки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Товар надлежащего качества, который Покупатель не может вернуть Продавцу или обменять на другой товар (технически сложная техника):

- стиральные и посудомоечные машины,
- холодильники;
- электрические духовые шкафы и электрические варочные панели;
- газовые духовые шкафы;
- варочные панели с электроподжигом.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Требование о возврате или обмене товара надлежащего качества должно быть отправлено на электронную почту [shop@maunfeld.ru](mailto:shop@maunfeld.ru). Срок рассмотрения требования Покупателя от одного до десяти дней с момента получения требования продавцом.

## **Возврат, обмен и гарантийное обслуживание товара ненадлежащего качества**

Все гарантийное и пост гарантийное обслуживание товаров производится специализированными авторизованными сервисными центрами.

При возникновении гарантийного случая Вы можете обратиться напрямую в авторизованный сервисный центр производителя, если он находится в Вашем регионе (АСЦ), адреса всех АСЦ производителя указаны на сайте в разделе сервисные центры.

**Возврат/обмен товара ненадлежащего качества:**

В течении 15 дней с момента передачи товара Потребителю:

В случае обнаружения дефектов Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы, либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.

Для этого необходимо обратиться с неисправным товаром в АСЦ в течение 15 дней с момента покупки, товар принимается на проверку качества на срок не более 20 дней. Если в результате проверки гарантийный случай подтверждается, то требование клиента о возврате денежных средств/замене товара удовлетворяется. В случае, если товар больше не продается и замена товара на аналогичный невозможна – клиент получает возврат денежных средств.

**Процедура гарантийного обслуживания:**

При обращении с неисправным товаром в срок более чем 15 дней с момента покупки, товар принимается на гарантийное обслуживание на срок не более 45 дней.

В случае наличия заводских дефектов изделия возможен его обмен или возврат на основании соответствующего заявления и заключения специализированного сервисного центра. Заявление можно отправить нам по электронной почте [shop@maunfeld.ru](mailto:shop@maunfeld.ru), по факсу или заказным письмом, а также доставить в любой из наших магазинов. Срок рассмотрения такого заявления — также до 10 дней.

В соответствии с Законом РФ «О правах потребителей», доставку некрупногабаритного товара (до 5 кг) в сервисный центр и обратно покупатель осуществляет самостоятельно. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца. Для проверки качества крупногабаритной и негабаритной техники возможен выезд специалиста на дом. Срок проведения проверки качества — до 20 дней.

В случае подтверждения сервисным центром наличия в изделии заводского дефекта, мы по вашему требованию заменим товар на аналогичный либо вернем выплаченные за него деньги.

Если в результате проверки качества установлено, что недостатки товара возникли по вине покупателя (нарушение правил использования, хранения и т.д.), Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает обязанность покупателя возместить компании-продавцу расходы за проведение проверки.

**Гарантийное обслуживание не производится в следующих случаях:**

- при любых механических повреждениях, а также в случае воздействия воды, пара, кислот и тому подобных веществ, как на корпус изделия, так и внутри;

- эксплуатация при нестабильном напряжении в электросети (отклонение частоты от номинальной более 0,5%, напряжение более 10%);

- установка технически сложной техники (газовые духовые шкафы и газовые варочные панели) не уполномоченными на это лицами
- при неправильном подключении дополнительного оборудования;
- при использовании расходных материалов, качество которых не соответствует требованиям, изложенным в инструкциях фирм-производителей или качество, которых не соответствует стандартам, обычно применяемым к материалам подобного рода;
- в случае нарушения пломб фирмы-производителя в устройствах или узлах изделия, включая цели изменения модификации;
- проведение ремонта не уполномоченными на это лицами.

Гарантийный ремонт не производится и в иных случаях нарушения покупателем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы и возникновения при этом производственных недостатков.

---

### **Обратите внимание!**

Товар ненадлежащего качества, имеющий дефекты, внешние механические повреждения или находящийся в неполной комплектации, обмену и возврату не подлежит.

---

### **Сервисные центры Maunfeld**

Точную информацию Вы можете узнать на официальном сайте Maunfeld в соответствующем разделе «Сервисные центры»

Фирменный интернет-магазин кухонной бытовой техники Maunfeld всегда действует строго в рамках законодательства РФ, поэтому приобретение товара у нас — это гарантия того, что вы будете обеспечены всеми необходимыми услугами по ремонту и обслуживанию техники, а также необходимой в соответствии с Законом информацией:

- о месте изготовления товара;
- о цене и об условиях приобретения товара;
- о его доставке;

- о сроке службы;
- о гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара.