



## 1. УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО І СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КОМПАНІЇ ХІЛТІ Україна

1.1. Постачальник приймає на себе наступні умови гарантійного обслуговування (усунення виробничих недоліків) і сервісного обслуговування.

1.2. Постачальник надає довічну гарантію (на весь період служби обладнання) на всі види обладнання, окрім позицій вказаних в пункті 1.7 (далі – гарантія). При дотриманні Покупцем умов гарантії усунення виробничих недоліків здійснюється силами і за рахунок Постачальника.

1.3. На додаток до наданої гарантії протягом періоду до двох років з моменту поставки обладнання, Постачальник своїми силами і за свій рахунок виконує наступне безкоштовне додаткове сервісне обслуговування обладнання (далі - обслуговування «Без витрат»):

- Ремонт або заміна всіх вузлів, що вийшли з ладу, включаючи деталі з природно обмеженим терміном служби (крім поршнів и демпферів в пороховій техніці, аксесуарів та витратних матеріалів, догляд за якими здійснюється в процесі і після застосування і відповідно до інструкції з експлуатації, приклади: магазини до монтажних пістолетів, захисні кожухи, швидко затискний патрон та ін.) за умови дотримання правил і вимог, викладених в керівництві по експлуатації обладнання;
- Доставка обладнання в сервісний центр і зворотна доставка;
- Сервісне обслуговування, коли на це вказує сервісний індикатор обладнання;
- Тестування, регулювання обладнання після кожного ремонту.

Тривалість періоду обслуговування «Без витрат» становить:

- 2 роки для перфораторів, відбійних молотків, дрилів, пилососів, вимірювальної техніки, акумуляторної Li-Ion техніки, техніки прямого монтажу, алмазної техніки, гідравлічних і канатних систем, електричних стіно різних машин (або 200 годин, що настане раніше), включаючи зарядні пристрої і батареї Li-Ion, обладнання для різки та шліфовки (з детальними умовами можна ознайомитись у додатку по сервісній підтримці інструмента).
  - 1 рік для станин
  - 6 місяців для кутових шліфувальних і відрізних машин;
- Більш детальний перелік наведено в п. 2.10

1.4. Ремонт обладнання по періоду обслуговування «Без витрат» здійснюється протягом 5-х (п'яти) робочих днів з дати надходження обладнання в сервісний центр Постачальника, що виконує ремонт даного обладнання, а платний ремонт обладнання здійснюється протягом 3-х (трьох) робочих днів з дати надходження передоплати, при умові наявності на його складі необхідних для проведення ремонту запасних частин і при наданні Покупцем наступної інформації: коментар про характер поломки, побажання про вид необхідного ремонту (повноцінний або функціональний), повернення заміненних запасних частин, адреса доставки відремонтованого обладнання з ремонту.

1.5. У випадках, які не підпадають під дію гарантії або обслуговування «Без витрат» Постачальник забезпечує можливість платного ремонту обладнання відповідно до стандартів ремонту, що передбачає заміну всіх зношених або що вийшли з ладу деталей. При цьому після кожного повноцінного платного ремонту Покупцеві надається безкоштовне додаткове сервісне обслуговування «Без витрат» на умовах п.1.3 на термін 3 місяці, за винятком бензинової техніки DSH, кутових шліфувальних і відрізних машин, стіно різних і канатних систем термін обслуговування «Без витрат» після платного ремонту яких становить 1 місяць. Для стіно різних і канатних систем термін «Без витрат» після платного ремонту - 1 місяць або 40 годин - поширюється тільки на механічну частину конструкції.

Якщо на прохання Покупця, обумовленої при здачі обладнання в ремонт, виконується функціональний ремонт (наприклад, заміна тільки вугільних щіток без ремонту інших компонентів обладнання), то такий ремонт завжди платний і після нього не надається сервісне обслуговування «Без витрат».

1.6. Після завершення періоду обслуговування «Без витрат», крім випадків передбачених п.1.7., що надаються Постачальником послуги з платного ремонту обладнання передбачають Довічне обмеження вартості ремонту, яке складається з вартості запасних частин і допоміжних матеріалів, використаних під час ремонту, а також працевтрати на виконання ремонту.

Вартість кожного ремонту обладнання обмежується сумою, що становить 35% від роздрібної ціни відповідної моделі обладнання (або аналога) зазначеної в прайсі Постачальника, чинному на момент здачі обладнання в ремонт (з детальними умовами можна ознайомитись у додатку по сервісній підтримці інструмента).

Довічне обмеження вартості ремонту не поширюється на станини і аксесуари з обмеженою ремонтпридатністю (прикладі: акумулятори, зарядні пристрої, блоки живлення, SF2, лазерні детектори, ліхтарі, тощо). Після закінчення періоду «Без витрат» поломка такого обладнання в зв'язку з природним зносом означає кінець терміну експлуатації і необхідність



придбання нового обладнання за програмою Trade-in.

Деталі, що вийшли з ладу та зношені, які замінюються в ході ремонту, Постачальник передає для подальшої утилізації, якщо інше не обумовлено Покупцем при здачі обладнання в ремонт.

1.7. Ремонт і сервісне обслуговування інструменту проводиться в сервісному центрі Постачальника за рахунок Покупця, крім усунення виробничих недоліків.

Обслуговування «Без витрат», гарантія, а також довічне обмеження вартості ремонту обладнання не поширюються на недоліки, викликані наступними причинами, підтвердженими сервісним центром Постачальника:

- Недбале поводження з обладнанням (механічні пошкодження); розбирання і/або ремонт обладнання Покупцем або третіми особами, не уповноваженими Постачальником;
- Недотримання правил експлуатації і обслуговування, викладених в керівництві по експлуатації обладнання та даних умов;
- Використанням витратних матеріалів або запасних частин низької якості, що не відповідають типу обладнання, його технічним характеристикам, ДСТУ і/або технічним регламентам, а також не мають необхідні сертифікати (для порохової техніки - в т.ч. використанням витратних матеріалів або запасних частин, не схвалених C.I.P. (Commission Internationale Permanente – Міжнародної випробувальної комісії).

Постачальник не несе відповідальності за збитки, завдані Покупцю і/або третім особам в результаті порушення Покупцем цього пункту.

1.8. Термін зберігання продіагностованого не відремонтованого обладнання, прийнятого від Покупця, складає не більше 10 (десяти) банківських днів, наступних за днем відправки Покупцеві рахунку на оплату. Покупець протягом цього терміну зобов'язується оплатити вартість ремонту або забрати обладнання без ремонту в стані, підготовленому до ремонту (в розібраному вигляді), на умовах доставки, діючих на дату здачі обладнання в ремонт.

Термін зберігання оплаченого і відремонтованого обладнання становить не більше 5 (п'яти) банківських днів з моменту проведення ремонту. Протягом цього строку Покупець зобов'язаний прийняти обладнання.

Після закінчення передбачених цим пунктом строків Постачальник на свій власний розсуд може:

- відправити обладнання за юридичною/фактичною адресою Покупця;
- доставка обладнання назад Покупцю здійснюється на умовах доставки товару, що діють на дату ремонту.
- у випадку, якщо Покупець не отримує відремонтоване обладнання, що знаходиться на зберіганні, або продіагностований, Постачальник утилізує це обладнання після сплину 30 діб від дати відправлення рахунку (для платного ремонту), або після закінчення ремонту (для гарантійного ремонту); при цьому компенсація вартості обладнання Покупцю не проводиться.

Після сплину вищевказаного терміну Постачальник не несе відповідальність за збереження обладнання.

1.9. Для передачі обладнання в ремонт Покупець зобов'язаний звернутися до відділу по роботі з клієнтами або в сервісний центр Постачальника або оформити заявку на ремонт обладнання на сайті [www.hilti.ua](http://www.hilti.ua).

Передача обладнання в сервісний центр здійснюється відповідно до акту здачі-приймання в ремонт, що підписується уповноваженими представниками кожної зі сторін.

В акті здачі-приймання обов'язково вказуються тип обладнання, серійний номер, комплектація, коментар Покупця про характер поломки, побажання Покупця про вид необхідного ремонту (повноцінний або функціональний) адреса доставки відремонтованого обладнання з ремонту, данні контактної особи (Ф.І.О., телефон, e-mail).

Передача обладнання через службу доставки Постачальника здійснюється тільки після оформлення заявки на ремонт обладнання Покупця, при цьому уповноваженою особою Постачальника буде представник служби доставки, який безпосередньо приймає обладнання у Покупця.



## 2. СЕРВІСНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ КОМПАНІЇ ХІЛТІ Україна

- 2.1. На Товар, який виходить з ладу внаслідок виробничих дефектів складових частин або якості виготовлення тамонтажу, поширюються положення внутрішньої політики гарантійного сервісного обслуговування.
- 2.2. У випадках, на які не поширюються умови гарантійного сервісного обслуговування Постачальник (ТОВ «ХІЛТІ (Україна) ЛТД») за дорученням Покупця (фізична особа або юридична особа) приймає на себе зобов'язання здійснювати платний ремонт та сервісне обслуговування Товару, а Покупець зобов'язується оплачувати такий ремонт на умовах, погоджених Сторонами окремо.
- 2.3. В якості додаткових сервісних зобов'язань Постачальника Покупцю Товару надається гарантійне сервісне обслуговування «Без витрат», яке діє протягом визначеного строку, що починається з дня поставки Товару та передбачає надання Покупцю сервісного обслуговування Товару без додаткових витрат з його боку. Виключний перелік Товарів, що підпадають під дію умов «Без витрат», та тривалість строку «Без витрат» для кожного окремого виду Товару наведено в п. 2.10.
- 2.4. Строк виконання гарантійного ремонту Постачальником складає 5 (п'ять) днів від дати отримання Товару в сервісному центрі Постачальника. Строк може бути збільшений, якщо на момент отримання Товару в сервісному центрі Постачальника відсутні деталі, необхідні для його ремонту.
- 2.5. Строк виконання ремонту тяжкої алмазної техніки (такої як, DST 10-CA/10-E, DS T S20-E, LP/T S32. Виключенням може бути DD EC-1, DS WS 15) Постачальником складає 8 (вісім) робочих днів від дати отримання Гарантійного Товару в сервісному центрі Постачальника або після оплати рахунку негарантійного товару.
- 2.5.1 Умови виконання ремонту алмазної техніки: такої як, DSH 700/900 (X), DST 10-CA/10-E, DS T S20-E, LP/T S32, DS-WS 15, DD 350/500(CA) є попередня діагностика (виявлення несправностей) інструменту та виставлення рахунку на заміну запасних частин згідно рекомендаціями Постачальника. В разі виявлення нових, інших, несправностей в процесі ремонту. Постачальник залишає за собою право на зміну первинного рахунку, в більшу або в меншу сторону. Постачальник при виконанні повного платного ремонту, з рекомендованим Постачальником списком запасних частин, надає на нього гарантію на умовах «Без витрат» впродовж 1 (одного) місяця (для стіно різних та канатних машин типу DS, DST, LP - 1 місяць, або 40 годин, що настане раніше тільки, на механічну частину конструкції).
- 2.5.2 При відмові Покупця від повного ремонту рекомендованого Постачальником, Покупець за погодженням із Постачальником у виключних випадках отримує функціональний (частковий) ремонт, без надання на нього гарантії на умовах «Без витрат».

### **Загальні вказівки з техніки безпеки для електроінструментів:**

#### **ПОПЕРЕДЖЕННЯ**

*Постачальник не несе відповідальності за подальшу експлуатацію інструменту. Виконання наведених вище видів ремонту може призвести до ураження електричним струмом, пожежі та / або викликати важкі травми. Вивчіть всі вказівки з техніки безпеки, інструкції, ілюстрації і технічні дані, які додаються інструменту.*

- 2.6. Гарантійне сервісне обслуговування «Без витрат» включає:
- 2.6.1. доставку Товару в сервісний центр Постачальника та доставку Покупцеві відремонтованого Товару - за рахунок Постачальника;
  - 2.6.2. сервісні/ремонтні роботи - за рахунок Постачальника;
  - 2.6.3. заміну запчастин, включаючи ті, що вийшли з ладу внаслідок природного зносу, крім запчастин, визначених у п.2.10. як «виключення» з наявного Договору, - за рахунок Постачальника;
  - 2.6.4. функціональне тестування та перевірка безпечної роботи Товару після кожного ремонту - за рахунок Постачальника.
- 2.7. Після того як сплинув строк «Без витрат», Постачальник при виконанні повного оплатного ремонту надає на нього гарантію на умовах «Без витрат» впродовж 3 (трьох) місяців після такого ремонту (виключенням є пункт 1.5 та 2.5 ). При відмові Покупця від повного ремонту, Покупець за погодженням із Постачальником у виключних випадках може замовити функціональний (частковий) ремонт, без надання на нього будь-яких гарантій Постачальника.



## **Загальні вказівки з техніки безпеки для електроінструментів:**

### **ПОПЕРЕДЖЕННЯ**

*Постачальник не несе відповідальності за подальшу експлуатацію інструменту. Виконання наведених вище видів ремонту може призвести до ураження електричним струмом, пожежі та / або викликати важкі травми. Вивчіть всі вказівки з техніки безпеки, інструкції, ілюстрації і технічні дані, які додаються інструменту.*

2.8. Гарантійні зобов'язання Постачальника (в тому числі протягом строку «Без витрат») не поширюються на випадки, коли недоліки Товару викликані наступними причинами:

- 2.8.1. Необережним ставленням до Товару, яке спричинило наскрізний отвір або тріщину у корпусі Товару;
- 2.8.2. самовільним втручанням до внутрішніх частин Товару, самостійним ремонтом, або ремонтом третьою стороною, не вповноваженою Постачальником;
- 2.8.3. недотримання правил експлуатації та обслуговування, що викладені в Керівництві з експлуатації Товару.

2.9. У випадках, коли Товар не підпадає під умови гарантійного обслуговування, за бажанням Покупця Постачальник проводить платне сервісне обслуговування (ремонт) у відповідності до стандартів ремонту, яка передбачає заміну частин, які вже вийшли з робочого ладу або зношених частин Товару. Частини Товару, а також витратні матеріали, які вийшли з робочого ладу, мають бути утилізовані Постачальником, якщо інше не узгоджено з Покупцем при передачі Товару в ремонт:

- 2.9.1. Термін зберігання продіагностованого не відремontованого Товару, прийнятого від Покупця на платне сервісне обслуговування, складає не більше 10 (десяти) банківських днів, відлік яких починається від дня відправлення рахунку- фактури Покупцеві на оплату. Термін зберігання відремontованого й оплаченого Товару складає не більше 14 (чотирнадцяти) банківських днів від моменту закінчення ремонту. Протягом вказаного терміну Покупець повинен забрати Товар. При порушенні цієї вимоги Постачальник на свій власний розсуд може:
  - а) відправити Товар за юридичною/фактичною адресою Покупця;
  - б) у випадку, якщо Покупець не отримує відремontований Товар, що знаходиться на зберіганні, або продіагностований, Постачальник утилізує цей Товар після сплину 30 днів від дати відправлення рахунку(для платного ремонту), або після закінчення ремонту (для гарантійного ремонту); при цьому компенсація вартості Товару Покупцю не проводиться;

Після сплину вказаного терміну ТОВ «Хілті (Україна) ЛТД» не несе відповідальності за збереження Вашого Товару.

- 2.9.2. В разі відмови Покупця від ремонту, Покупець зобов'язаний оплатити працевтрати на проведення діагностики та доставки з/в сервісний центр Постачальника. У випадку відмови від оплати за діагностику та доставку, інструмент буде повернуто в розібраному вигляді, в стані готовності до ремонту, на найближчий склад експедитора за рахунок Покупця.
- 2.9.3. Перелік Товару, на який поширюються умови гарантійного сервісного обслуговування: Цей перелік не є виключним, і може бути розширеним внаслідок появи нових моделей Товару.



### Умови гарантійного та сервісного обслуговування

Група Товарів	Назва	Гарантія виробника	Період «Без витрат», місяців	Виключення
Лазерна вимірювальна техніка	PD-S, PD-I, PD-E, PM 2-L, PM 2-LG, PM 4-M, PM 30-MG, PM 40-MG, PRA 20, PRA 30, PR 2-HS A12, PR 30-HVS A12, PR 30-HVSG A12, PR 300 H2VS, POL 10, POL 15, PS 50, PS 250, PS 300, PS 1000	Довічно	24	Всі аксесуари: штативи, засоби кріплення, позиціонування (лазерні уповлювачі, крім PRA 31, PRA 35) та переміщення тощо.
Акумуляторні перфоратори	TE 2-A22, TE 4-A22, TE 6-A22, TE 30-A, TE 60-A	Довічно	24	З'ємний патрон, поясне кріплення, бокова ручка
Легкі перфоратори	TE 1, TE 2, TE 2-S, TE 2-M, TE 3 CL, TE 3 ML, TE 7-C, TE 6 CL	Довічно	24	З'ємний патрон, поясне кріплення, бокова ручка
Комбіновані перфоратори	TE 30, TE 30 AVR, TE 30 AVR/ATC, TE 50 AVR, TE 60AVR, TE 60-ATC/AVR, TE 70-AVR, TE 70-ATC/AVR	Довічно	24	З'ємний патрон, бокова ручка
Відбійні молотки	TE 500, TE 700 AVR, TE 800 AVR, TE1000 AVR, TE 2000 AVR, TE 3000 AVR	Довічно	24	Бокова ручка, З'ємний кабель
Алмазна техніка	DD-30 W, DD 150, DD 160, DD 200, DD 250, DD 350, DD 500, DD VP-U 230, DD-WMS 100	Довічно	24	Всі аксесуари: засоби кріплення, позиціонування та переміщення тощо, бачок DWP 10, Фільтри, всі з'ємні частини
Алмазна техніка	Станини DD-HD30, DD-ST 150-U CTL, DD-ST 160SFL/ CTL, DD-ST 30	Довічно	12	Усі аксесуари: засоби кріплення, позиціонування та переміщення тощо
Алмазна техніка	DG 150, DGH 150, DPC 20, DC-SE 20, DCH 150-SL	Довічно	24	Всі аксесуари: гайки для кріплення витратних матеріалів, фланець, кожух
Системи пиловидалення	VC 60U, VC 40U, VC 40UM, VC 40-UL, VC 40-X, VC 30, VC 20U, VC 20-X, TE DRS-4-A, TE DRS-6-A	Довічно	24	Всі аксесуари: шланги, щітки, трубки тощо
Алмазні стінорізні машини	DLP-32, DS-WS-15, DST 10CA, DST 20CA, DSTS 20-E	Довічно	24 або 200 годин роботи, що настане раніше	Всі аксесуари: засоби кріплення, позиціонування та переміщення тощо.
Бензоріз	DSH 600X/700X/900X	Довічно	Відсутній	Свіча, фільтри, шнурок стартера
Алмазний різак	DCH 230/300/300-X	Довічно	24	Гайки для кріплення витратних матеріалів, фланець, кожух
Кутові шліфувальні машини	AG 125-8SE, AG 125-13S, AG 125-15DB, AG 125-19SE, DGH 130, AG 230-24D, AG 230-27DB	Довічно	6	Гайки для кріплення витратних матеріалів, фланець, кожух, AG 230-20D
Шліфувальні машини	WFE 450-E, WFO 280, GFB 6X-A22, GPB 6X-A22, GTB 6X-A22, GDG 6X-A22	Довічно	24	Підшова, Всі з'ємні частини/аксесуари
Лобзикові пилки	WSJ 750-ET, WSJ 850-EB, SJT6, SJD 6	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Циркулярні пилки	WSC 85, WSC 55, SCW 70, SC 55W	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Шаблеві пилки мережеві	SR 30	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторні шаблеві пилки	SR 2-A12, SR 4-A22, SR 6-A22	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторні циркулярні пилки	SCW 22-A, SCM 22-A	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторні КШМ	AG 125-A22, AG 4S-A22	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторні лобзики	SJT 6-A22, SJD 6-A22	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторні ножиці по металу	SSH 6-A22, SPN 6-A22	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторні інструменти для різки	SCO 6-A22, SB 4-A22	Довічно	24	Гайки для кріплення витратних матеріалів, фланець, кожух, поясне кріплення, всі з'ємні частини/аксесуари



Акумуляторні дрилі, шуруповерти	SF 4-22A, SID 4-A22, SF 6-A22, SF 6H-A22, SD 5000-A22, SFE 2-A12, SF 2-A12, SF 2H-A12, SFD 2-A12, SID 2-A12, ST 1800, SF BT	Довічно	24	Бокова ручка, поясне кріплення, всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторні гайковерти	SIW 22T-A, SIW 6AT-A22, SIW 9-A22	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Акумуляторний гідрравлічний інструмент	NUN 54-A, NCR 60-A, NCT 85-A, NCR 120 PC-A22, змінні прес-кліщі та обтискні кільця	Довічно	24	
Акумуляторні ліхтарі	SL 2-A12, SL 2-A22, SL 6-A22	Довічно	24	
Акумуляторний пиломосок	VC 5-A22	Довічно	24	Шлан, фільтр, всі з'ємні частини/аксесуари
Акумулятори	B12/2.6, B12/4.0, B22/1.6, B22/2.6, B22/3.0, B22/4.0, B22/5.2, B22/8.0, B36/3.0, B36/3.9	Довічно	24	-
Зарядні пристрої	C 4/12-50, C4/36-90, C4/36-350, RC 4/36-DAB	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Мережеві дрилі, шуруповерти	UD 30, UD 16, ST 1800, SD 5000	Довічно	24	Бокова ручка, магазин, поясне кріплення
Техніка прямого монтажу	DX 2, DX 460-MX, DX 460-F8, DX 462 CM, DX 462 HM DX 76-MX, DX 860- ENP, GX 3, GX 120, DX 5-MX, DX 5- F8, DX 5-IE, BX 3, BX 3 BT-02, BX 3-L	Довічно	24	Буферне кільце, поршень, магазини всіх типів, адаптери та стабілізатори X-EF, направляючі, поясне кріплення, всі з'ємні аксесуари
Акумуляторні дозатори	HDE 500-22A, CD 4-A22	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари
Інші акумуляторні інструменти	RT 6-A22	Довічно	24	Всі з'ємні частини/аксесуари

