

## Гарантийные условия на продукты под брендом Novo

Следующие пункты описывают условия и объем нашего гарантийного обслуживания касательно продукции под брендом Novo, но не влияют на ваши законные права, особенно гарантийные обязательства продавца, регулируемые договором купли-продажи с конечным потребителем, но дополняют права изложенные ниже.

### 1. Гарантийный период и начало действия гарантии

Гарантийный период начинается с даты покупки продукта и длится определенный стандартный период времени (смотри список продуктов ниже, раздел «Срок гарантии»).

### 2. Содержание и объем гарантии

Гарантия на продукт покрывает любые дефекты продукта или брак при изготовлении, включая пятна и затемнения на поверхности, трещины или выцветание при условии нормального использования и обслуживания в течение гарантийного периода. .

Любой брак, неисправность или дефект продукта, полученные в процессе производства или из-за некачественных материалов, будут устранены по выбору ООО «Эссельте» путем ремонта или замены продукта (при необходимости, замены на аналогичный продукт, близкий по цене, качеству и техническим характеристикам).

В случае замены новый продукт будет передан через дистрибьютора, а бракованный должен быть передан ООО «Эссельте» для проверки и установления причин появления брака. Гарантия не предусматривает денежной компенсации и претензий в отношении ООО «Эссельте».

### 3. Условия предоставления гарантии

Гарантийное обслуживание осуществляется только при наличии документа или копии документа, подтверждающего покупку (чек или товарная накладная).

При возникновении любых вопросов, обращайтесь к дистрибьютору, у которого был приобретен продукт, или в наш центр по поддержке клиентов по телефону или электронной почте.

О любом браке или неисправности продукта необходимо немедленно сообщить дистрибьютору, у которого продукт был приобретен, сразу после обнаружения брака или неисправности и в течение гарантийного срока. Если нет возможности обратиться к дистрибьютору или его контакты утеряны, в крайнем случае, можно обратиться в офис ООО «Эссельте» по следующим контактными данным:

ООО «Эссельте»  
125124, г. Москва  
Ул. 3-я Ямского поля, д.18  
Тел. +7 (495) 933-27-63  
Электронная почта: [ru-marketing@acco.com](mailto:ru-marketing@acco.com)

Пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки заранее по телефону или электронной почте, используя данные, указанные выше.

Пожалуйста, сообщите нам в письменной форме с приложенными фотографиями о любых неисправностях продукта, как можно скорее после их обнаружения в течение гарантийного срока.

Замена может быть осуществлена как на аналогичный продукт, так и на продукт, близкий по характеристикам, который может содержать восстановленные или отремонтированные части или детали.

Гарантия не подлежит передаче третьим лицам.

#### 4. Ограничение гарантии

Гарантия на продукт считается недействительной, в случае:

- a) Неправильной установки продукта, например, с несоблюдением условий безопасности, указанных в инструкции к продукту;
- b) Использование не по назначению или неправильное использование, а также любые дефекты или последствия небрежного отношения к продукту, возникшие вследствие несоблюдения нормальных рабочих процедур для продукта этого типа, например: использование неподходящих чистящих средств или письменных принадлежностей, не рекомендованных ООО «Эссельте», или не одобренных для использования на поверхности магнитно-маркерных досок;
- c) Внешние повреждения, например, полученные при транспортировке продукта, не покрываются компанией;
- d) Наличие следов постороннего вмешательства или проведения самостоятельного ремонта, который был выполнен не с помощью ООО «Эссельте» или других авторизованных служб;
- e) Несоблюдение требований и условий по уходу и очищению продукта в соответствии с руководством, например, использование нерекондированных чистящих средств, а также наличие нормального износа, который может появляться в процессе владения.

Название линейки	Стандартный период гарантии
Стеклянные или эмалевые доски с поверхностью сухого стирания	25 лет
Лаковые доски с поверхностью сухого стирания (Essence, Premium plus, Impression pro)	15 лет
Меламиновые доски с поверхностью сухого стирания (Essence, Premium plus, Impression pro)	5 лет