Гарантия и правила торговли

Гарантия продавца на оборудование — 3 месяца. Условия возврата, гарантийного обслуживания, B2B-поставок и активации подписок СМАРТДИАГ.

Актуальная редакция
18.11.2026 (редакция 2)

Дата публикации
30.09.2026

1. Возврат товара надлежащего качества

1.1. При дистанционной покупке потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи — в течение 7 календарных дней, если сохранены товарный вид, потребительские свойства товара и документ, подтверждающий факт и условия покупки (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Отсутствие документа о покупке не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства покупки.

1.2. Информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества размещена на этой странице, в оферте и в разделе «Оплата и доставка», а также передается покупателю в письменной форме вместе с товаром (памятка покупателя в отправлении). Если такая информация не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трёх месяцев с момента его передачи.

1.3. Для заказов на сайте заявление о возврате направляется в поддержку СМАРТДИАГ (support@смартдиаг.рф, онлайн-чат, Telegram или MAX). Для заказов через маркетплейсы заявление на возврат, логистика и сроки зачисления оформляются через соответствующую площадку.

1.4. При возврате товара надлежащего качества покупателю возвращается уплаченная за товар сумма не позднее 10 дней со дня предъявления требования, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного товара от покупателя (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

1.5. Возвращаемое оборудование должно быть в полной комплектации, без механических повреждений и следов эксплуатации, которые ухудшают его товарный вид. Пожалуйста, по возможности сохраняйте заводскую упаковку: она помогает быстрее проверить товар и оформить возврат.

1.6. Если вместе с оборудованием по заказу была оказана услуга по активации или продлению подписки ПО (раздел 6) и ее стоимость указана в заказе отдельно, при возврате оборудования возвращается стоимость оборудования. При отказе от исправного оборудования отдельно согласованная и надлежаще выполненная активация подлежит оплате. При недостатках комплекта или услуги требования покупателя рассматриваются по закону.

2. Гарантия на оборудование

2.1. **Гарантийный срок на оборудование** (диагностические сканеры, адаптеры, интерфейсы, программаторы и аксессуары), приобретённое у СМАРТДИАГ, составляет **3 (три) месяца**, если иной срок не указан в карточке товара, гарантийном талоне, счёте или договоре.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара покупателю: при доставке — со дня получения товара в пункте выдачи или от курьера. Если день передачи установить невозможно, срок исчисляется со дня заключения договора (п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.3. Это **гарантия продавца СМАРТДИАГ**. СМАРТДИАГ не является производителем, официальным дилером или авторизованным сервисным центром производителей оборудования и программного обеспечения. Гарантийные обязательства по товарам, купленным у СМАРТДИАГ, исполняет СМАРТДИАГ; обращаться по ним к производителям оборудования не требуется.

2.4. Гарантия распространяется на недостатки, возникшие до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента (производственные дефекты), при соблюдении правил эксплуатации, подключения и хранения оборудования.

2.5. При обнаружении недостатка в течение гарантийного срока потребитель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатка, замены на товар этой же или другой марки (модели), соразмерного уменьшения цены либо отказаться от договора и потребовать возврата уплаченной суммы (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Недостатки устраняются в срок, согласованный сторонами, но не более 45 дней (ст. 20 Закона).

2.6. По истечении гарантийного срока потребитель вправе предъявить требования в связи с недостатками товара, если они обнаружены в пределах двух лет со дня передачи товара и потребитель докажет, что недостатки возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.7. Для обращения по гарантии желательно предоставить документ о покупке: чек, номер заказа на сайте или маркетплейсе, УПД, счёт или иной подтверждающий документ. Отсутствие кассового чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований.

2.8. Если проверка качества покажет, что недостаток возник по причинам, за которые продавец не отвечает (раздел 3), ремонт возможен как платная услуга после согласования стоимости.

3. Когда гарантия не применяется

Продавец не отвечает за недостатки, если докажет, что они возникли после передачи товара вследствие нарушения правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы, в том числе:

- механические повреждения, падения, удары, трещины, следы влаги, перегрева или загрязнения;
- подключение к неподходящему напряжению, включая использование 12-вольтового оборудования в сети 24 В без корректного преобразователя;
- самостоятельное вскрытие, неквалифицированная пайка, ремонт или модификация без согласования;
- использование несовместимых кабелей, блоков питания, переходников, драйверов или стороннего ПО, если это привело к неисправности;
- самостоятельная заливка сторонних или модифицированных прошивок и процедуры чип-тюнинга, приведшие к программной или аппаратной блокировке адаптера либо блоков управления автомобиля (кроме прошивок и работ, выполненных СМАРТДИАГ);
- сбои, вызванные падением напряжения бортовой сети автомобиля ниже допустимых значений во время кодирования или программирования;
- удалённый, поврежденный или нечитаемый серийный номер, если он нужен для идентификации товара;
- естественный износ расходных элементов и разъёмов сверх нормального ресурса.

4. Доставка и приемка

4.1. Перед отправкой согласуйте обращение с поддержкой. Оборудование принимается чистым, хорошо упакованным и с описанием неисправности.

4.2. По заказам на сайте доставка по России при покупке товара включена в цену, а способ возврата или отправки на проверку согласуется с поддержкой. Доставку крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены или возврата при обнаружении недостатка продавец осуществляет за свой счёт. По розничным покупкам через маркетплейс способ возврата или отправки на проверку определяется правилами площадки. По B2B и платным ремонтам расходы и способ доставки согласуются отдельно.

4.3. До проверки комплектации и работоспособности сохраняйте упаковку, чек, трек-номер и переписку по обращению.

5. Юридические лица и ИП

5.1. Если товар приобретен юридическим лицом или ИП для предпринимательской деятельности, отношения сторон регулируются договором, счётом, УПД и Гражданским кодексом РФ. Закон о защите прав потребителей в таком случае не применяется. Гарантийный срок — 3 месяца, если иное не указано в договоре или счёте.

5.2. Возврат товара надлежащего качества для B2B возможен только при наличии такого условия в договоре, счёте или отдельной письменной договоренности.

6. Подписки и активация ПО

6.1. Активация и продление подписок стороннего программного обеспечения для диагностических приборов — это **услуга** СМАРТДИАГ по подбору тарифа, проверке совместимости и регистрации доступа на сервере разработчика ПО под серийный номер (S/N) прибора покупателя. Тариф, срок и состав доступа определяются заказом. К услуге применяются правила о возмездном оказании услуг (глава 39 ГК РФ, а при покупке для личных нужд также глава III Закона РФ «О защите прав потребителей»), а не правила о возврате товаров.

6.2. СМАРТДИАГ подбирает и подключает тариф, принимает обращения по работе подписки. Программу, обновления и серверы обслуживает её разработчик. После окончания тарифа обновления прекращаются. Из предлагаемых сторонних программ повторный вход в аккаунт сохраняется у DiagZone. В ProDiag, X-DIAG, X-PRO5 и ADS для нового входа потребуется действующий тариф. Ранее загруженные марки могут работать офлайн частично. Доступность зависит от программы, марки, модели автомобиля и конкретной функции.

6.3. **Отказ от услуги и возврат оплаты:**

- до отправки запроса на активацию на сервер разработчика ПО — оплата возвращается полностью;
- после отправки запроса, но до завершения активации — оплата возвращается за вычетом фактически понесенных и документально подтвержденных расходов СМАРТДИАГ на исполнение заказа (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 782 ГК РФ);
- когда доступ по согласованному тарифу предоставлен на указанный прибор и срок, разовая услуга подключения выполнена. Если покупатель передумал пользоваться программой, стоимость надлежаще выполненного подключения не возвращается. Это правило касается только уже оказанной услуги;
- при нарушении срока или недостатках активации потребитель вправе предъявить требования по ст. 28 и 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», в том числе потребовать устранения недостатка, уменьшения цены или возврата оплаты при наличии предусмотренных законом оснований. Для покупок в предпринимательских целях действуют условия договора и ГК РФ.

6.4. Отдельный (договорный) гарантийный срок на услугу активации не устанавливается. Права потребителя, предусмотренные законом в отношении недостатков оказанной услуги, при этом сохраняются. Обновления и онлайн-функции обеспечивает разработчик программы. Если согласованный тариф не подключён, указан другой срок или доступ пропал раньше срока, обратитесь в СМАРТДИАГ. Мы сверим данные заказа с данными активации и при необходимости направим запрос оператору программы.

6.5. **Перенос подписки.** Если в течение 30 дней с даты активации прибор, на который оформлена подписка, вышел из строя, СМАРТДИАГ по запросу покупателя переносит подписку на другое совместимое устройство, если это технически допускает сервер разработчика ПО. Перенос — добровольное дополнительное условие продавца.

6.6. До оплаты укажите серийный номер прибора. Поддержка СМАРТДИАГ бесплатно проверит совместимость по запросу. Если номер указан с ошибкой, сообщите нам правильный номер. Мы проверим, можно ли исправить запрос. При отказе до завершения работ применяются правила п. 6.3. Если ошибка допущена СМАРТДИАГ, исправление выполняется за наш счёт. При невозможности подключения согласованного тарифа по нашей вине вернём оплату за неоказанную услугу.

6.7. Обычно подключаем тариф за 15–60 минут после подтверждения оплаты и получения верного серийного номера совместимого прибора. Стандартный срок — до 24 рабочих часов. Рабочие часы — с понедельника по пятницу с 10:00 до 19:00 МСК, кроме нерабочих праздничных дней. Если оплата или данные поступили в нерабочее время, срок отсчитывается с начала ближайшего рабочего дня. Когда нужны дополнительная проверка прибора, уточнение данных или работы на сервере разработчика, срок может составить до 3 рабочих дней с того же момента. Об этом заранее сообщим по контактам заказа.

7. Итоговые условия

7.1. Карточка товара, гарантийный талон, договор или счёт могут устанавливать более длительный гарантийный срок или более выгодные для покупателя условия. Условия, ухудшающие положение потребителя по сравнению с законом, не применяются.

7.2. Все спорные случаи сначала рассматриваются через поддержку: это быстрее, чем формальная претензия, и помогает сразу понять, какой документ или фото нужны для решения вопроса. Обращение в поддержку не лишает потребителя права направить письменную претензию на support@смартдиаг.рф или по адресу, указанному на странице «Реквизиты».

8. Порядок обращения

Шаг 1

Шаг 2

Обращение в поддержку

Свяжитесь со специалистами СМАРТДИАГ через онлайн-чат на сайте, Telegram, MAX или по почте support@смартдиаг.рф. Опишите проблему и укажите модель прибора. Если у вас есть номер заказа, серийный номер, фото или видео неисправности, приложите их к обращению.

Предварительная оценка

Инженер техподдержки проверит гарантийный статус, поможет с удалённой настройкой или согласует порядок и необходимую комплектацию для передачи адаптера в сервисный центр.

Шаг 3

Проверка качества

После получения оборудования в сервисном центре инженер проводит стендовую диагностику аппаратных цепей, проверку линий питания, связи OBD-II и тестирование с программным обеспечением.

Шаг 4

Решение и выдача

При подтверждении гарантийного случая требование покупателя (ремонт, замена, уменьшение цены или возврат денег) выполняется по его выбору в соответствии с Законом о защите прав потребителей. Для негарантийных повреждений согласовываем стоимость работ до их проведения.

9. Нормативная база

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Гарантийный срок и сроки предъявления требований (ст. 19), права при недостатках товара (ст. 18, 20, 21), дистанционная продажа (ст. 26.1), отказ от услуги с оплатой фактических расходов (ст. 32).

Гражданский кодекс Российской Федерации

Главы 30 («Купля-продажа») и 39 («Возмездное оказание услуг»), ст. 497 (дистанционная торговля), ст. 782 (отказ от договора услуг и компенсация фактических расходов).

Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 657

Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, включая информирование покупателей при дистанционной продаже.

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

Определяет порядок сбора, обработки и защиты персональных данных покупателей при оформлении заказов и обращений в службу гарантии.

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении ККТ»

Регулирует применение контрольно-кассовой техники и формирование электронных кассовых чеков при осуществлении расчетов в Российской Федерации.

Условия гарантии, сервиса и возврата применяются в той части, в которой не противоречат обязательным нормам действующего законодательства РФ и правилам торговой площадки, через которую оформлена покупка.