



**Гарантийное и
постгарантийно
е
обслуживание**

Содержание:

1

ВИДЫ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ

- 1.1 Адрес и режим работы СЦ
- 1.2 Порядок консультации клиента с поломкой

2

ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ В СЦ

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА/ОБМЕНА ТОВАРА

- 3.1 Возврат/обмен товара надлежащего качества
- 3.2 Возврат/обмен товара НЕ надлежащего качества

3

4

ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА

- 4.1 Экспертиза
- 4.2 Дополнительная гарантия

5

СДАЧА КБТ ПО ГАРАНТИИ

- 5.1 Предоставление подменного товара

6

ПРОВЕРКА СТАТУСА ОБОРУДОВАНИЯ В СЦ

- 6.1 Описание основных операций в заказ-наряде

1

Диагностика, ремонт и сервисное обслуживание товара производится в сервисных центрах двух видов:

- **Авторизованные сервисные центры (АСЦ)** – производят ремонт техники соответствующей торговой марки, в том числе с выездом на дом.
- **Фирменные сервисные центры DNS (СЦ DNS)** – осуществляют ремонт оборудования бренда DEXP, а также брендов, сервисные центры которых не представлены в городе, диагностику оборудования других торговых марок, без выезда на дом (для товаров, купленных в магазинах DNS и ТП). А также осуществляют платный (не гарантийный) ремонт. Стоимость и перечень ремонтируемого оборудования клиент уточняет непосредственно в СЦ DNS. Также СЦ DNS осуществляет поставку запчастей под заказ по предварительной договоренности.

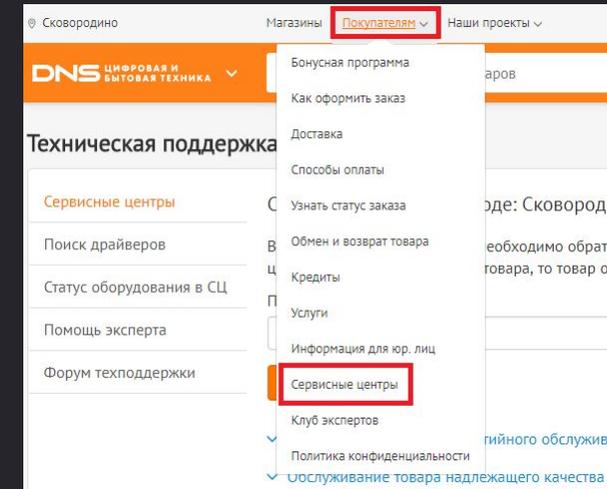


В случае поступления информации от Клиента о закрытии или неработоспособности СЦ просьба оперативно сообщать информацию ведущим специалистам для проверки

1.1

Информация об адресах, телефонах и режимах работы АСЦ и СЦ DNS размещена на сайте DNS/Технопойн в разделе Покупателям – Сервисные центры:

Заходим в раздел **Покупателям – Сервисные центры**. Для удобства в работе рекомендуем эту страницу всегда держать открытой в отдельной закладке.



Для просмотра адреса и режима работы сервисного центра, необходимо:

- 1) Выбрать город Клиента в верхнем левом углу;
- 2) Выбрать производителя товара (бренд);
- 3) Выбрать само изделие.

Для просмотра режима работы АСЦ необходимо ввести данные по товару и нажать кнопку «Найти». Например, город Владивосток, производитель Samsung, изделие – смартфон. Предоставляем Клиенту информацию о режиме работы и телефонам АСЦ.

Производитель / бренд*
Samsung

Изделие / тип товара
Смартфон

Найти

SAMSUNG Сайт производителя Техподдержка Драйвера

Сервисные центры: Samsung

ООО " Специализированный сервис." (Samsung Сервис-Плаза); Владивосток, Океанский пр-д, 108, корп. А.; +7 (423) 221-84-11 Обслуживаемые изделия: Смартфон	единная служба поддержки самсунг: 8-800-555-55-55 сотрудники ответят на вопросы, касающиеся работы и обслуживания продуктов компании.	Пн.-пт. с 10:00 до 20:00, Сб. с 10:00 до 17:00, Вс. с 10:00 до 15:00
---	--	--

или DEXR, изделие.

1.2

При обращении Клиента с вопросом: куда обратиться для ремонта товара, необходимо прежде всего уточнить у Клиента: гарантийный ремонт или платный?

Если Клиенту нужен гарантийный ремонт, следует консультировать по следующей инструкции:

ВИД РЕМОНТА	
Гарантийный ремонт	НЕ гарантийный (платный) ремонт
Уточнить у Клиента	В СЦ ДНС/DEXP
1. Город Клиента	
2. Бренд товара	
3. Вид изделия / тип товара	
Перейти на сайт ДНС и проверить наличие авторизации по бренду и виду изделия/типу товара www.dns-shop.ru/technical-support	
Клиенту предлагаем обратиться СЦ, найденный по указанным параметрам	
При необходимости Клиент может обратиться в СЦ ДНС/DEXP или магазин, если товар куплен в нашей сети	

При обращении клиента по вопросу ремонта товара нужно выяснить:

- Город Клиента;
- Бренд товара;
- Вид Изделия / тип товара;

Далее, переходим на сайт ДНС и проверяем наличие авторизации по бренду и виду изделия/типу товара: www.dns-shop.ru/technical-support.

Клиенту предлагаем обратиться СЦ, найденный по указанным параметрам.

Также, при необходимости, Клиент может обратиться в СЦ ДНС/DEXP или магазин, если товар куплен в нашей сети.

В случае НЕ гарантийного (платного) ремонта всегда направлять клиента в СЦ ДНС, т.к. это дополнительный доход для Компании.

2

Документы, необходимые для обращения в СЦ DNS:

Физическое лицо

Для сдачи товара в СЦ:

Документ, подтверждающий покупку (кассовый или товарный чек, гарантийный талон); товар (в той комплектации, в которой он приобретался, упаковка не обязательна).

При получении товара в СЦ:

Заказ-наряд (квитанция приема товара в СЦ ДНС).

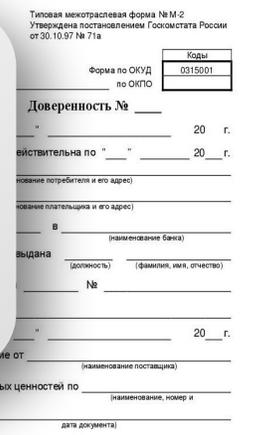
Юридическое лицо

Для сдачи товара в СЦ:

Доверенность, счет-фактура (копия), гарантийный талон, паспорт.

При получении товара в СЦ:

Доверенность, паспорт, заказ-наряд (квитанция приема товара СЦ ДНС).



Только для физических лиц:

в случае утери документов (кассовый или товарный чек, гарантийный талон и фирменный гарантийный талон (ФГТ) на покупку, Клиент может обратиться в магазин/СЦ DNS и сдать оборудование на проверку качества/ремонт.

Для этого необходимо написать заявление на сдачу товара в ремонт, по месту сдачи оборудования (магазин/СЦ DNS).

Сотрудники магазина/СЦ DNS рассмотрят данное заявление и сообщат Клиенту о возможности сдачи товара. Сдать товар на ремонт можно в любом регионе.

3

Правила возврата/обмена товара:

При обращении Клиента с вопросом по возврату/обмену товара, необходимо выяснить сколько прошло дней со дня покупки, и по какой причине Клиент хочет отказаться от товара. Далее, консультируем Клиента в зависимости от причины, по которой хотят вернуть товар:

Товар ИСПРАВЕН, т.е. надлежащего качества.

Товар Клиенту не подошел/не нужен.



Согласно ЗоЗПП
возврат товара
надлежащего качества
для юридических лиц
НЕ предусмотрен

Товар НЕисправен, т.е. НЕнадлежащего качества. Не работает одна или более функций.



Если Клиент интересуется является ли его товар технически сложным/простым, Клиента направляем на магазин/СЦ для уточнения информации.

3.1

Возврат / обмен товара надлежащего качества (товар исправный):

Дистанционный способ покупки:

Для ТП (любая покупка) и ДНС (покупка через сайт)

Клиент вправе отказаться от любого товара в течение 7 дней (день покупки не считается). Сообщаем клиенту, что если указанный товар имеет сохранённый товарный вид, целостность упаковки, полную комплектацию, то только в этом случае возврат/обмен товара может быть произведен. Наличие следов эксплуатации может стать основанием для отказа.

Любая покупка (для ДНС и ТП, заказ оформлен на сайте или в магазине):

Если с момента покупки прошло НЕ более 14 дней, не считая день покупки (15 дней включая день покупки). Сообщаем клиенту, что технически сложный товар по закону возврату/обмену не подлежит. Но, если указанный товар имеет сохранённый товарный вид, целостность упаковки, полную комплектацию, то вопрос возврата/обмена может быть рассмотрен в магазине. Если товар НЕ является технически сложным и имеет сохранённый товарный вид, целостность упаковки, полную комплектацию, то только в этом случае возврат/обмен товара может быть произведен. Наличие следов эксплуатации может стать основанием для отказа. **Если 14 дней прошло, то возврат НЕ возможен!**

Для начала процедуры возврата/обмена рекомендуем клиенту обратиться в любой магазин с заявлением о возврате товара, паспортом, товарным и/или кассовым чеком, предоставить товар в полной

комплектации

3.2

Возврат / обмен товара НЕ надлежащего качества (товар НЕ исправный):

Технически простой товар



Технически сложный товар



При обнаружении неисправности в товаре необходимо сообщить Клиенту: просим обратиться в АСЦ/СЦ DNS/магазин для ремонта товара или проведения проверки качества.

Если по результатам проверки качества неисправность подтвердится, то для технически сложного товара в течение 14 дней, не считая день покупки (15 дней включая день покупки), а для товара, который НЕ является технически сложным - в течение всего гарантийного срока - возможен вариант возврата/обмена товара или ремонта.

Если с момента покупки технически сложного товара прошло более 14 дней, не считая день покупки (15 дней включая день покупки), то потребитель имеет право требовать

замену/возврат только в случаях:

- обнаружение существенного недостатка в товаре (неремонтопригодный недостаток);
- если в течение 1 года товар неоднократно был в ремонте с разными неисправностями, и суммарно время всех ремонтов заняло более 30 дней;
- если товар находится в ремонте более 45 дней.

4

Проверка качества:

При обнаружении неисправности в товаре, Клиент имеет право возврата или замены. Клиента следует сначала направить в АСЦ/СЦ DNS/магазин, для проведения проверки качества. Покупатель может запросить проведения проверки качества в течении всего гарантийного срока товара. Покупатель вправе присутствовать при проведении проверки качества, для этого ему необходимо оставить заявление при сдаче товара. Если по результатам проверки качества неисправность подтверждается и с момента покупки прошло менее 15 дней (учитывая день покупки), то клиент может требовать возврата или замены. Для этого он обращается в магазин для совершения возврата или замены товара по Акту дефектовки. Не во всех случаях Клиенту после проверки качества выдают Акт дефектовки - дефект может быть не подтвержден или отсутствовать вина производителя. Максимальный срок проведения технической диагностики – 20 дней.

Если сроки проведения проверки качества превышают 20 дней, то в таких случаях рекомендуем клиенту обращаться по месту сдачи товара. В ЗоЗПП нет пункта, обязывающего выписывать Акт дефектовки, если сроки превышены.



4.1

Экспертиза:

Иногда, в отношении неисправных товаров, клиенты требуют провести экспертизу. Экспертиза проводится только при возникновении споров о причинах неисправности. Например, в случае, когда продавец отказал в замене неисправного телефона из-за механического повреждения разъёма, а клиент утверждает, что он не ломал этот разъём. Никаких других причин, позволяющих требовать от продавца проведения экспертизы, Законом «О защите прав потребителей» не предусмотрено. При этом если в неисправности виноват Клиент (нарушения условий эксплуатации, транспортировки или хранения) – экспертизу будет оплачивать он.



Важно! Экспертиза проводится за счет продавца. Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы, для этого ему необходимо оставить заявление при сдаче товара. В случае если экспертиза установит наличие недостатков, возникших не по вине магазина или изготовителя, покупатель обязан возместить магазину расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы.

4.2

Дополнительная гарантия:

Дополнительная гарантия - это платная услуга, правильное название Сервис ДНС (СДНС).

СДНС дает покупателю возможность приобрести покупателю дополнительные 1 или 2 года гарантии к уже имеющемуся сроку гарантии, указанному в карточке товара. Действие СДНС начинается по окончании гарантийного срока, указанного в карточке товара. Обмен на аналогичный товар также возможен, если аппарат будет признан неремонтопригодным. Ремонт товара, замена или возврат денежных средств осуществляются в случаях предусмотренными правилами гарантийного обслуживания. Продажа дополнительной гарантии разрешена только физическим лицам. Покупка Дополнительной гарантии возможна только совместно с основным товаром, на который и будет распространяться Дополнительная гарантия. Подмена на время обслуживания товара по дополнительной гарантии не предоставляется.

Уважаемые покупатели!

Услуга "Сервис DNS"
- это дополнительная гарантия на технику сроком на 1 или 2 года.

Дополнительная гарантия действует после окончания официальной гарантии производителя на товар.

ДВОЙНАЯ ГАРАНТИЯ

на 1 год всего за 13% на 2 года всего за 18%

5

Сдача КБТ по гарантии:

При выявлении Клиентом неисправности в крупно бытовой технике (КБТ) купленной в магазинах DNS/ТП необходимо:

1. Рекомендовать Клиенту обратиться в АСЦ производителя (при наличии АСЦ в городе Клиента);
2. Если в городе Клиента отсутствует АСЦ, Клиенту неудобно обращаться в АСЦ, АСЦ отказал Клиенту в вывозе товара или Клиент настаивает, что вывоз должен произвести Продавец – рекомендовать Клиенту обратиться в удобный магазин.



КБТ- это товар, размер которого в сумме трех измерений (высота, ширина, длина) превышает 150 сантиметров) и товара весом более 5 кг. Доставка крупногабаритного товара (КБТ), для осуществления гарантийных обязательств (обмена/возврата, в случаи неисправности товара), осуществляется за счет продавца.

5.1

Предоставление подменного товара:

На период гарантийного ремонта Клиент может потребовать предоставить подменный товар. Подменный товар предоставляется по письменному заявлению клиента в магазине по месту совершения покупки. Просьба клиента должна быть удовлетворена в течение 3-х дней с момента написания.

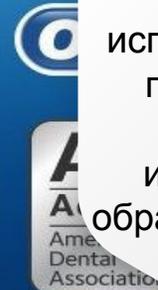
При негарантийном (платном) ремонте и проверке качества, подменный товар не предоставляется.



ВАЖНО!

Существует отдельный перечень товаров, на которые подмена НЕ выдается:

- электробытовые приборы, используемые как предметы личной гигиены и в медицинских целях;
- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи.



6

Проверка статуса оборудования в СЦ:

Если Клиент обращается с вопросом о статусе товара, сданного в СЦ DNS, то нужно уточнить у Клиента либо номер заказа-наряда, либо номер телефона, который он оставлял в СЦ DNS для связи и проверить статус через СРМ, в разделе «Статус оборудования в СЦ», и сообщить результат.

Также, Клиент может самостоятельно зайти на сайт DNS или ТП и в разделе «Статус оборудования в СЦ» в окно для ввода информации вписать номер телефона, который Клиент оставил в СЦ DNS для связи и номер заказа-наряда нажать кнопку «Показать».

Оператор КЦ, также может использовать сервис «Статус оборудования в СЦ» на сайте - в случае если просмотр статуса через СРМ не доступен/не работает.

Главная / Статус оборудования в СЦ

Статус оборудования в СЦ

Q Фильтр: Поиск статусов оборудования

Номер заказа-наряда

С какой даты

Номер телефона клиента

По какую дату

Техническая поддержка

Сервисные центры

Поиск драйверов

Статус оборудования в СЦ

Помощь эксперта

Форум техподдержки

Номер телефона, который вы оставили в СЦ для связи*

Номер заказа-наряда*

* - поля обязательные для заполнения

10 февраля 2019 г. Принято - Оборудование принято в ремонт ЛМ8-000117 от 10.02.2019 12:58:27

[Если имеющейся в СРМ/сайте информации недостаточно, то подробную информацию уточняем у ведущего специалиста по скайпу, в случае необходимости - переключаем Клиента на СЦ DNS.](#)

6.1

Описание основных операций в заказ-наряде:

Название операции	Комментарий	Название операции	Комментарий
Принято	Оборудование принято на обслуживание. В работу еще не поступил. Рекомендуем дожидаться уведомления об окончании работ.	Принято с АСЦ	Оборудование возвращено из Авторизованного Сервисного Центра. Требуется проверка после ремонта. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.
Претензия	Клиент составил претензию в письменном виде. Рекомендуем ожидать ответа на претензию (ответ должен быть предоставлен в течение 10 дней). Если клиент просит – соединяем с филиалом, в котором оставлена претензия.	Транзит	Товар находится в пути между филиалом (местом сдачи оборудования) и СЦ, в котором будут проводиться работы с оборудованием. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.
В работе/диагностика	Оборудование поступило в работу инженеру или находится в стадии диагностики. (Зависит от места расположения в заказ-наряде). Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Принем с транзита	Товар прибыл в место назначения. Это может быть филиал (место сдачи оборудования) или АСЦ/СЦ ДНС, в котором будут проводиться работы с оборудованием. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.
Требуется согласие	Требуется согласовать стоимость ремонта/ЗИП, сроки при платном ремонте или любую другую информацию по производимому ремонту. Уточняем у клиента согласовывали ли с ним условия ремонта. Если согласования не было – переводим звонок по месту сдачи оборудования. Если согласование было произведено - рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Акт выполненных работ или Отремонтирован.	Обслуживание товара произведено. Но, так как обслуживание может производиться в АСЦ или СЦ ДНС, отличном от места сдачи – эта операция не может быть последней. Товар должен вернуться после обслуживания по месту сдачи или подготовлен к выдаче. Рекомендуем дожидаться уведомления о готовности товара к выдаче.
Согласовано	Клиент принял решение или предоставил необходимую информацию по согласованию ремонта. Если требуется предоплата по платному ремонту, «согласовано» не ставится (будет предоставлен после внесения предоплаты). Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Оборудование готово и SMS	Оборудование готово к выдаче, клиент может его забирать. Sms/звонок, должны быть отправлены из филиала, в который было сдано оборудование. Рекомендуем клиенту забрать оборудование.
Заказ ЗИП	Инженер заказал запчасть для проведения ремонта или диагностики оборудования. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Замена разрешена или Акт дефектовки	Клиенту одобрена замена на новое/возврат ДС. Рекомендуем обратиться в любой удобный магазин ДНС с чеком, квитанцией и паспортом (юр. лицо - доверенность, чек/счет-фактура(копия), квитанция, паспорт). А также сдать полный комплект устройства (все, что было при покупке), если что-то не сдал.
ЗИП получен	Запчасть получена. Ведется работа, в том числе проверка запчасти на работоспособность. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Клиент оповещен	При оповещении клиента о любой информации (промежуточной или окончательной) предоставляется соответствующая операция в заказ-наряде. В комментарии указывается информация, предоставленная клиенту. Например, о готовности, о замене, о докомплекте, о стоимости, о сроках ремонта и т. д. В случае сообщения промежуточной информации - рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ. Если клиент оповещен о конечном результате (пришло смс уведомление или звонок о завершении работ) - рекомендуем забрать оборудование (обязательно должны совпадать Филиал приема и Филиал, где ставят статус «Оборудование готово»).
Отправлен в АСЦ	Оборудование отправлено на диагностику/ремонт в Авторизованный Сервисный Центр. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.		

Спасибо
за

Внимани
е