

Программа «Сервис +»

Стоимость ремонта – сумма стоимостей оказанных услуг.

При этом, оплата запасных частей не является нашей обязанностью.

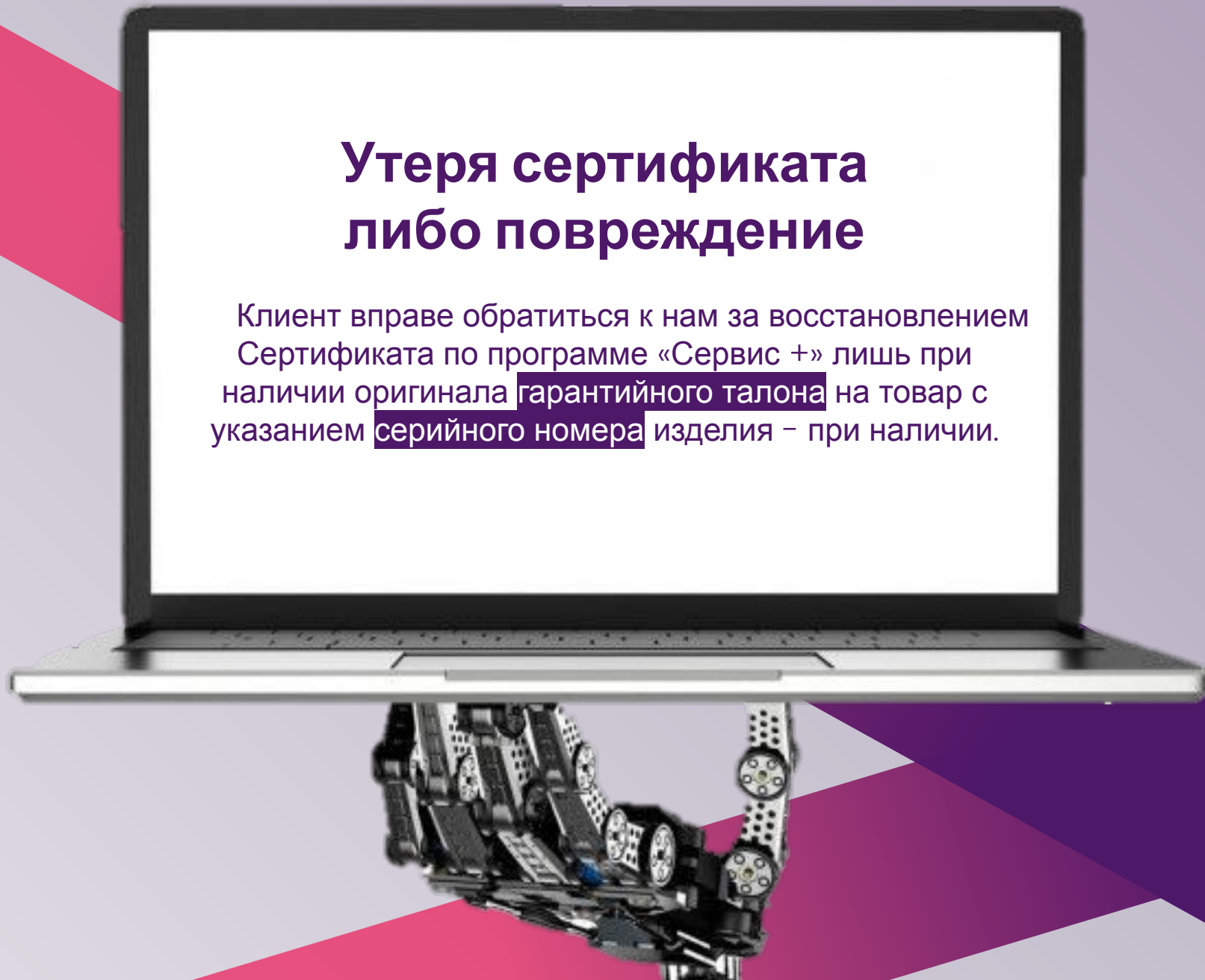
Механическое повреждение – событие, заключающееся в нарушении исправного состояния товара, связанное с воздействием на товар внешних фактов (воздействие механической энергии), включая, но не ограничиваясь, удары, давление, сжатие, падение товара.

Механические повреждения косметического характера – царапины, вмятины, сколы, повреждения окраски и другие недостатки товара, носящие эстетический и/или иной характер, но не влияющие на работоспособность и функциональность товара, а также не ухудшающие его технические характеристики и не препятствующие дальнейшей эксплуатации по прямому



Утеря сертификата либо повреждение


Клиент вправе обратиться к нам за восстановлением Сертификата по программе «Сервис +» лишь при наличии оригинала **гарантийного талона** на товар с указанием **серийного номера** изделия – при наличии.




**Демонтаж товара клиент производит
самостоятельно или за свой счет**




Расторжение договора




Клиент имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае полного неиспользования программы «Сервис +».



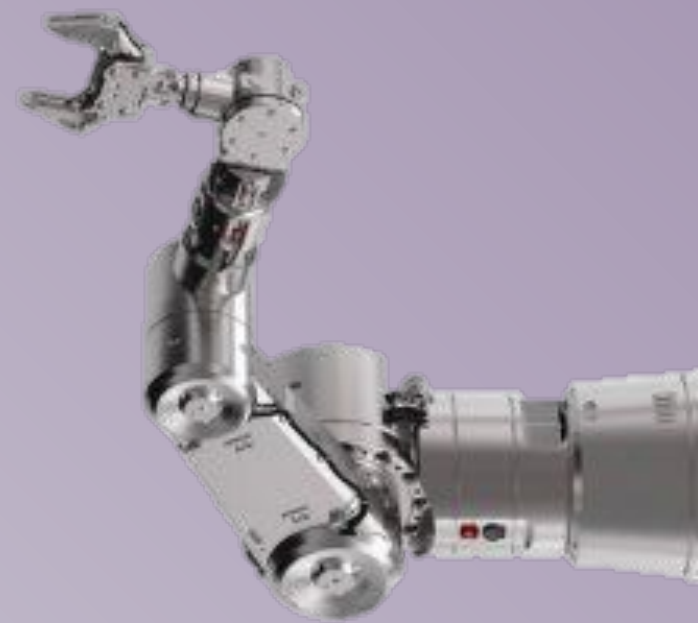
Клиенту возвращается стоимость услуг по программе «Сервис +» за неиспользованный период.



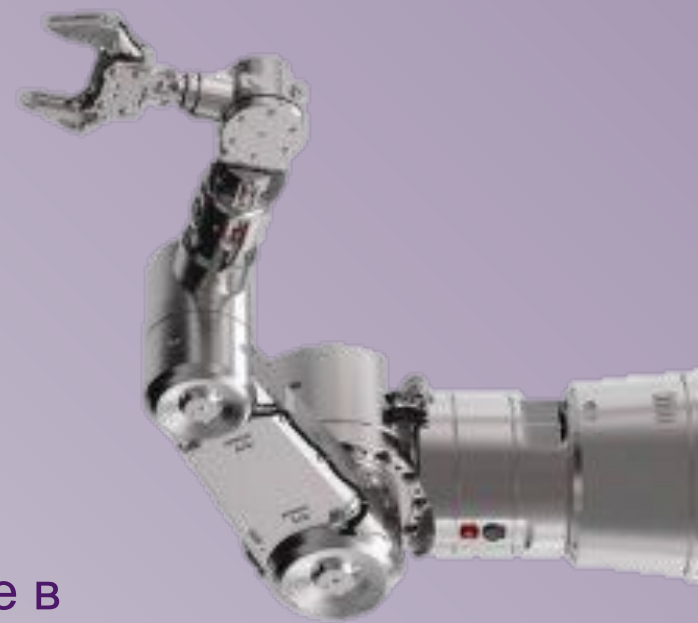
День обращения клиента не включается в срок использованного периода.



Использованные и неиспользованные периоды исчисляются в календарных днях.



Мы имеем право расторгнуть договор

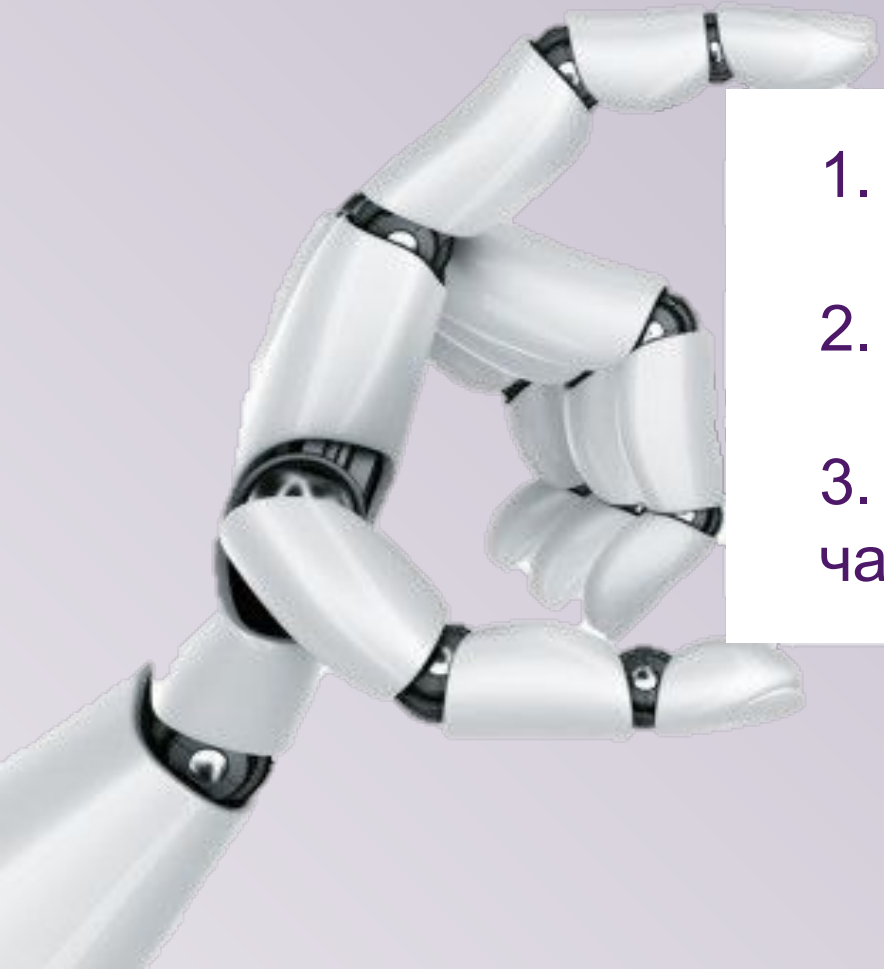


○ В случае возврата клиентом подменного фонда не в том состоянии, в котором он его получил (существенный недостаток)

○ В случае замены товара либо возврата денежных средств за товар.

○ ○ В таких случаях иные услуги не оказываются, возврат денежных средств за «Сервис +» не производится.

В стоимость ремонта товара **не входят:**

- 
1. Расходные материалы
 2. Комплектующие товара
 3. Стоимость запасных частей

Клиент самостоятельно предоставляет запасные части либо по предварительной договоренности дополнительно оплачивает их, если мы имеем возможность их предоставить

**Случаи при которых
ремонт товара
осуществляться не будет**

Мы не оказываем услуги, если:



Товар использовался в
предпринимательской деятельности



Клиенту нужно произвести техническое
обслуживание, диагностические
и профилактические работы

1 Умышленное или небрежное повреждение клиентом товара, которое явилось причиной выхода товара из строя

3 Товар имеет следы неквалифицированного ремонта. Товар ремонтировался в не уполномоченном сервисном центре или самостоятельном ремонте, либо использовались узлы, детали, комплектующие товара, не предусмотренные производителем.

2 Выявлена потеря деталей, которые привели к нарушению работоспособности товара

4 При обнаружении факта не соблюдения правил транспортировки и условий эксплуатации, установки или хранения товара, изложенных в инструкции, гарантийном талоне или других сопроводительных документах

5 В товаре обнаружены повреждения, вызванные воздействием внешней среды: попаданием внутрь товара посторонних жидкостей, песка, воздействие огня и иные

7 Повреждение вызвано некачественными или нестандартными расходными материалами – элементы питания, телекоммуникационные, кабельные сети. Или другим воздействием внешней среды, не связанным

6 Требуется замена расходных материалов, либо естественный износ товара

8 Изменение внешнего вида товара, в том числе изменение или удаление серийного номера

Устраняем дефекты и повреждения, которые возникли вследствие:

Производственного дефекта
(недостатка)

Перепада напряжения,
в результате сбоев в работе
электрических сетей

Попадания в товар насекомых,
грызунов и/или продуктов их
жизнедеятельности

Сбоев в работе водоснабжения: в
водонагревателе сгорел тэн, из-за
того что в него не попадала вода.

Сроки ремонта

1

Не более 45 дней с момента заявки клиента

2

При необходимости доставки товара в сервисный центр – 45 рабочих дней с момента такой доставки.

3

Доставка товара в сервисный центр осуществляют в течении 7 рабочих дней с момента передачи товара магазину.

4

Если отсутствуют запасные части – срок продлевается до 90 рабочих дней с момента заявки

Условия замены товара:

Стоимость ремонта
составляет 50 % и
более

Срок ремонта
составляет 135 дней и
более

Замена
осуществляется
на
аналогичный
товар

При
отсутствии
аналогичного,
товар может
быть заменен
на иной

Цена товара
определяется
на момент
замены, либо
по последней
реализации

Сроки замены

Замена товара
осуществляется
в течение

14

рабочих дней

При отсутствии
необходимого для
замены товара на день
предоставления
клиентом требования

в течение месяца

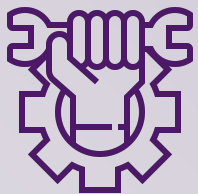
1

Если товар более 5кг или отсутствует
ПВЗ –
доставка бесплатная

Подменный фонд



Предоставляется на время устранения недостатков и в течение 10 дней



Предоставляется на период устранения недостатков или замены товара



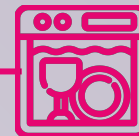
Клиент должен вернуть подменный фонд в течение 3х рабочих дней момента окончания ремонта и в том состоянии, в котором он его получил



Холодильники и морозильники



Стиральные машины



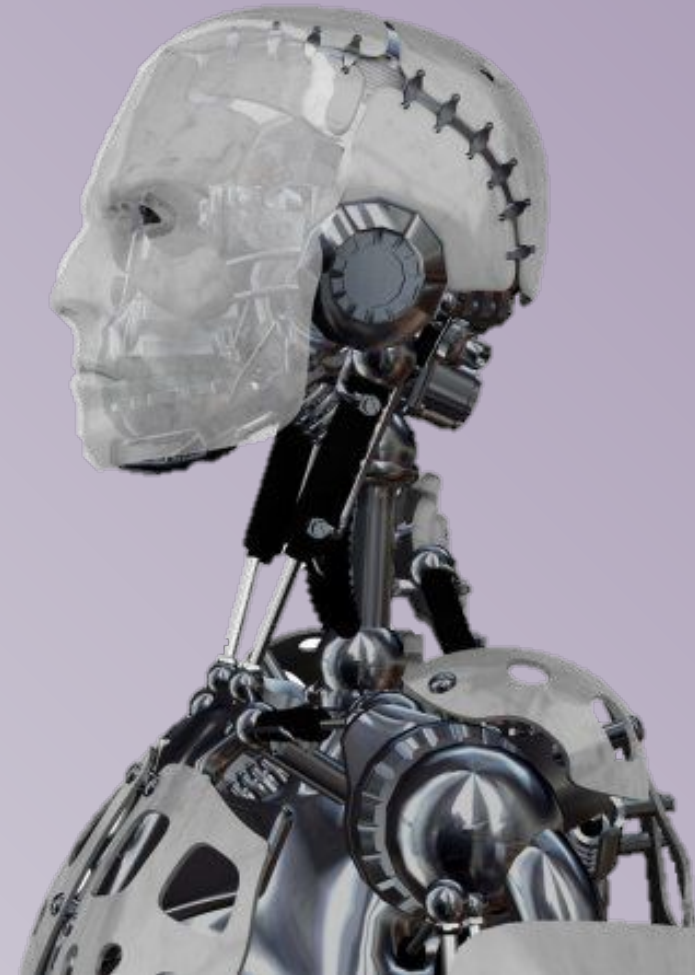
Посудомоечные машины



Механические повреждения

Механическое повреждение, влияющее на работоспособность товара

Устранение недостатков, возникших вследствие механического повреждения товара, производится при наличии одновременно нескольких условий



Стоимость ремонта составляет менее 30 % от стоимости товара, определяемой на момент покупки

Осуществление ремонта товара целесообразно

Ранее в данном товаре механические повреждения не устранялись, не производился ремонт изделия.
Мы устраняем механическое повреждение только один раз.

Срок обращения клиента не превышает одного календарного года с момента приобретения товара.



Если стоимость ремонта
превысила **30%**

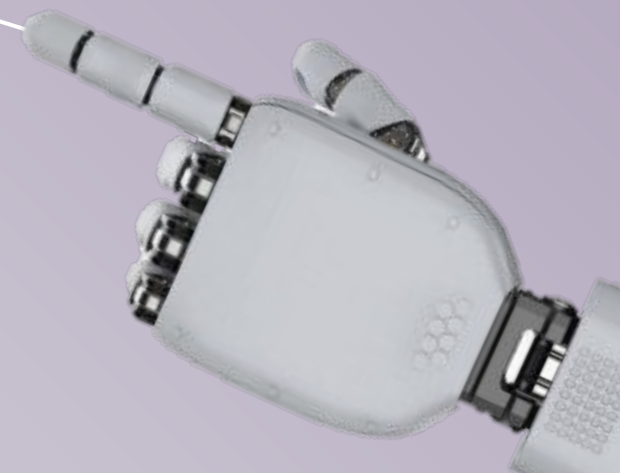
Клиенту предоставят промокод в электронном виде.

Скидка по промокоду – 10%.

Срок действия промокода – 2 месяца.

Выдача промокода = расторжение договора купли -
продажи.

Клиент оставляет нам товар в качестве отходов
бытовой техники



Условия настоящего Договора не распространяются на:



Повреждения косметического характера

Умышленное или небрежное повреждение клиентом товара, которое явилось причиной выхода товара из строя.

Для осуществления ремонта товара по программе “Сервис +” необходимо:

1

Запросить у клиента сертификат, сравнить с шильдой товара, с оригиналом гарантийного талона.

2

При получении данного списка документов необходимо сверить все данные о товаре.

3

Создать заявку на возврат в 1С с типом техники “клиентская”, в карточке возвращаемого бракованного товара указать – по программе “Сервис +”.