

# Программа «Сервис +»

**Стоимость ремонта** – сумма стоимостей оказанных услуг.

При этом, оплата запасных частей не является нашей обязанностью.

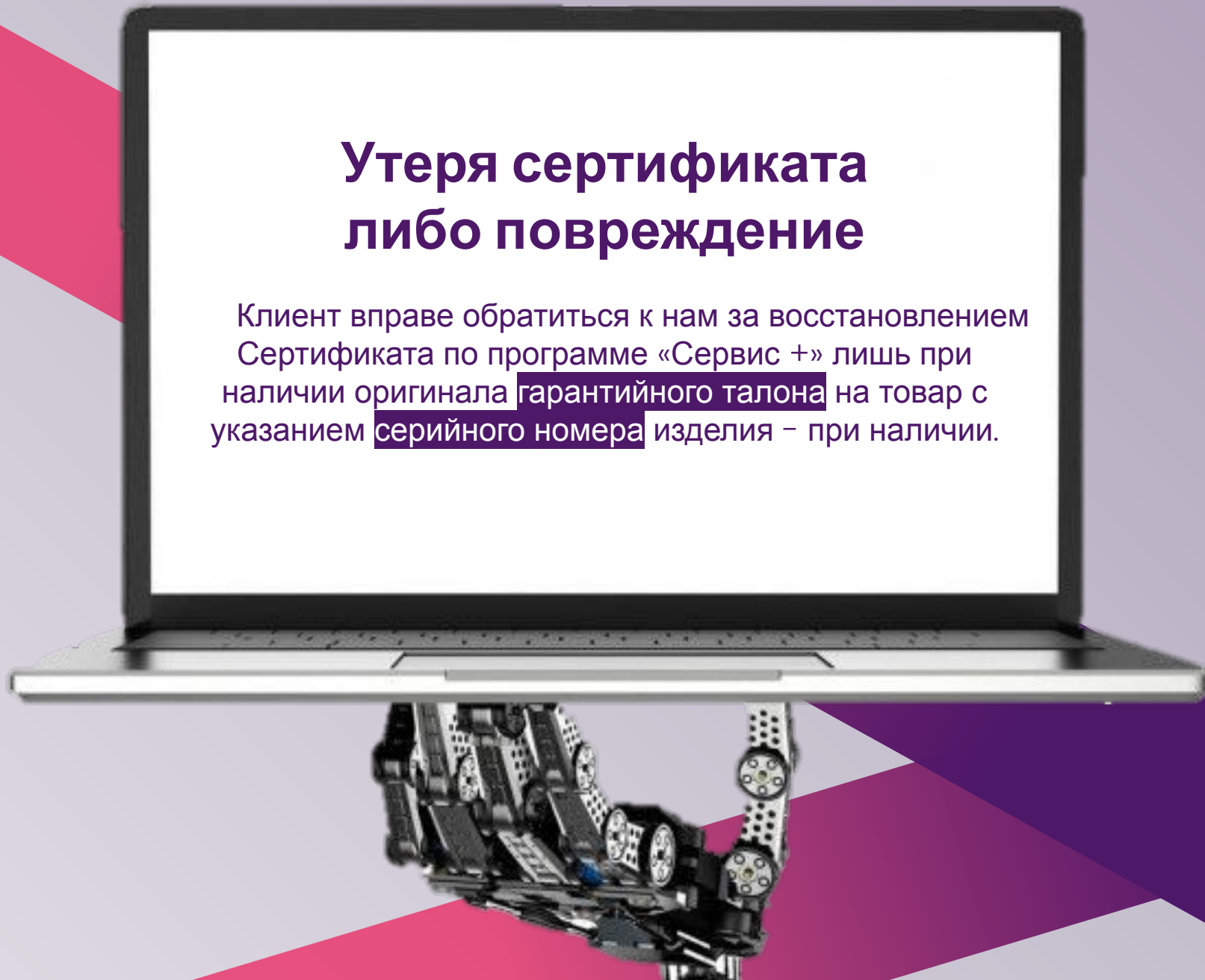
**Механическое повреждение** – событие, заключающееся в нарушении исправного состояния товара, связанное с воздействием на товар внешних фактов (воздействие механической энергии), включая, но не ограничиваясь, удары, давление, сжатие, падение товара.

**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 +».



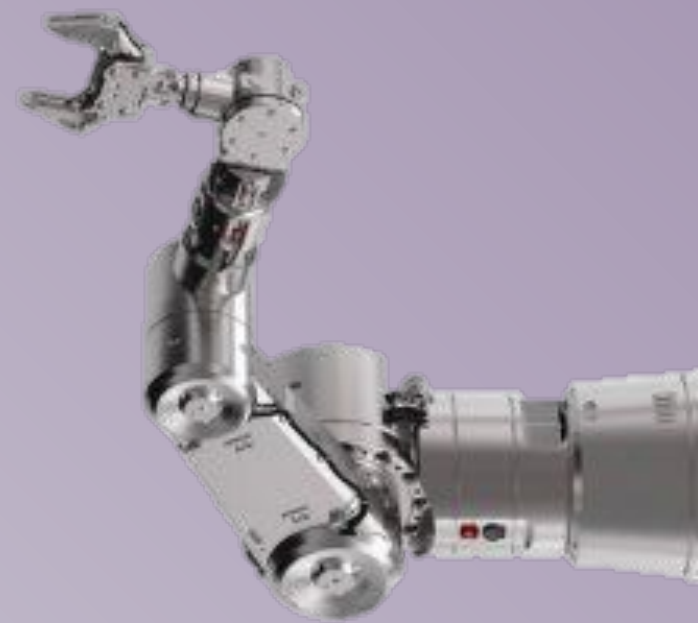
Клиенту возвращается стоимость услуг по программе «Сервис +» за неиспользованный период.



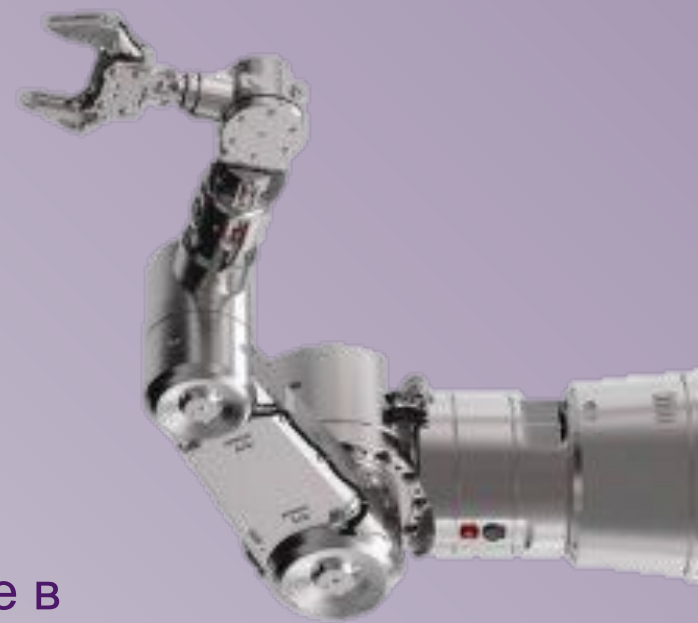
День обращения клиента не включается в срок использованного периода.



Использованные и неиспользованные периоды исчисляются в календарных днях.



# Мы имеем право расторгнуть договор

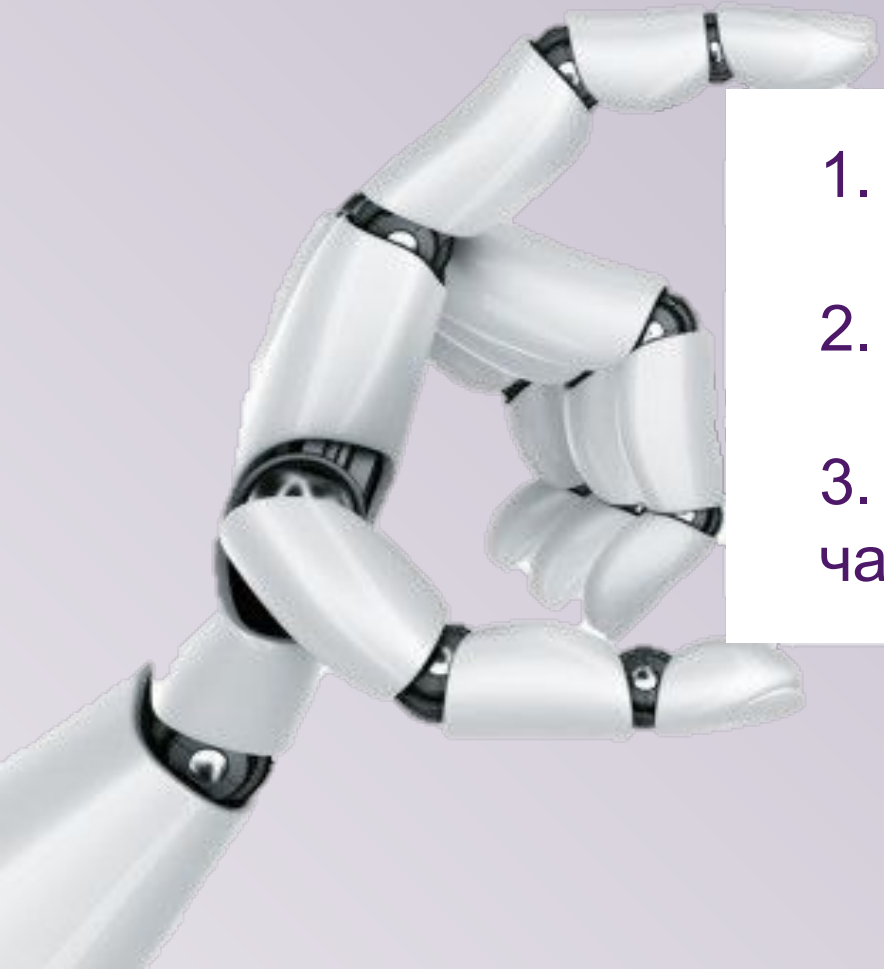


○ В случае возврата клиентом подменного фонда не в том состоянии, в котором он его получил (существенный недостаток)

○ 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

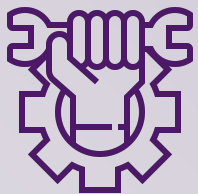
Если товар более 5кг или отсутствует  
ПВЗ –  
доставка бесплатная



# Подменный фонд



Предоставляется на время устранения недостатков и в течение 10 дней



Предоставляется на период устранения недостатков или замены товара



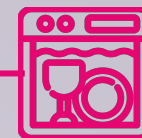
Клиент должен вернуть подменный фонд в течение 3х рабочих дней момента окончания ремонта и в том состоянии, в котором он его получил



Холодильники и морозильники



Стиральные машины



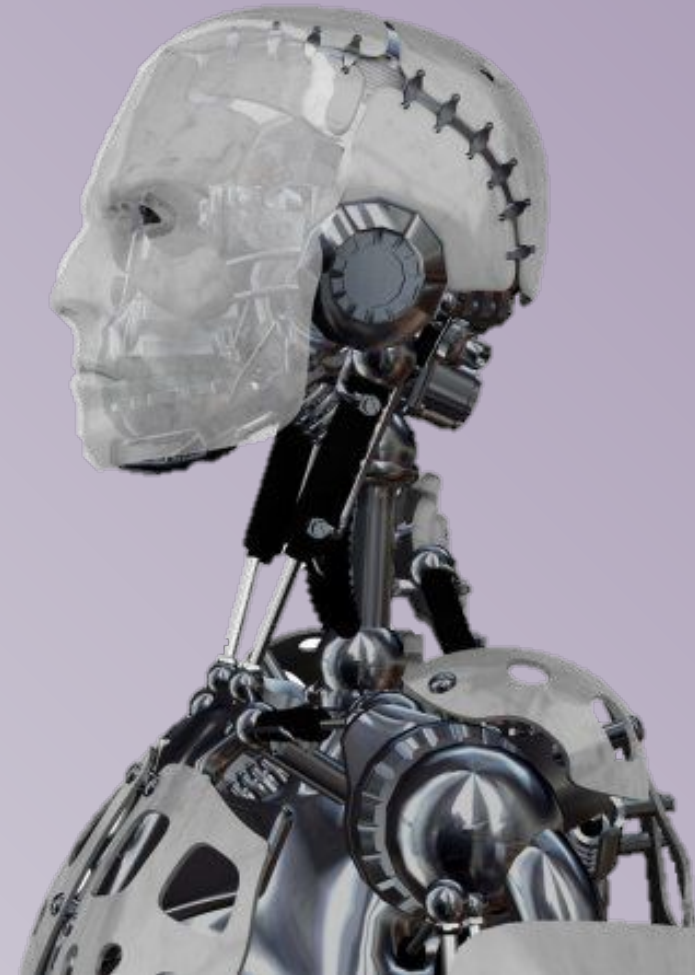
Посудомоечные машины



# 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 +”.