

Гарантийные обязательства

1. Условия гарантийного и сервисного обслуживания

- 1.1. Возврат предпродажного товара (в течении 14 дней);
- 1.2. Устранение неисправности товара (сервисное обслуживание);
- 1.3. Обмен продукции, в случае если устранение неисправности невозможно;
- 1.4. Возврат денежных средств на ваш баланс, в случае если сервис и обмен не возможен.
- 1.5. Заявка на гарантийное обслуживание товара обрабатывается в течении 21 дня, без учета сроков доставки.

Обратите внимание! Последовательность обработки заявки на сервисное обслуживание производится именно в такой последовательности как перечислено! (Например, возврат денежных средств не может быть произведён если возможно устранение неисправности или обмен товара.).

2. Товары, на которые распространяется гарантия

- 2.1 Все предпродажные товары, у которых выявлена неисправность по вине производителя (заводской брак);
- 2.2 Все постпродажные товары, за исключением чехлов, ремешков, кабелей, защитных стёкол и плёнок, бывшие в использовании конечным покупателем, у которых выявлена неисправность по вине производителя при отсутствии следов вскрытия и загрязнений.

3. Товары, на которые не распространяется гарантия

- 3.1 Товар с повреждениями, причиненными клиентом, или повреждения, возникшие вследствие небрежного отношения, хранения или использования (воздействие жидкости, экстремальных температур, запыленности, попадание внутрь корпуса посторонних предметов и т. п.);
- 3.2 Товар со следами естественного износа (исчерпание его ресурса) и бывшие в употреблении чехлы, ремешки, кабеля, стёкла и плёнки;
- 3.3 Товар повреждённый в результате стихийных бедствий (природных явлений);
- 3.4 Товар, повреждения которого, вызванные аварийным повышением или понижением напряжения в электросети или неправильным подключением к электросети;
- 3.5 Товар с повреждениями, вызванными дефектами системы, в которой использовался данный товар, или возникшие в результате соединения или подключения товара к другим изделиям;
- 3.6 Товар, повреждения которого, вызваны использованием товара не по назначению или с нарушением правил эксплуатации, нарушены правила использования, изложенные в эксплуатационных документах;
- 3.7 Гарантия не распространяется на товары, приобретённые по специальным условиям (акция, уценка и т.д.).

4. Гарантийные сроки на товары

- 4.1 Предпродажные товары по условиям возврата – 14 дней;
- 4.2 Предпродажные товары не содержащие аккумуляторы – 12 месяцев;
- 4.3 Предпродажные товары с аккумулятором – 6 месяцев;
- 4.4 Предпродажные мобильные аксессуары (чехлы, ремешки, футляры) и кабеля – 12 месяцев;

4.5 Предпродажные защитные стёкла и плёнки – 3 месяца;

4.6 Постпродажные товары - 6 месяцев.

Обратите внимание! Все сроки возвратов указаны с учетом доставки.

Обратите внимание! Сроки для товаров по предпродажной гарантии указаны за исключением акционного и уцененного товара (гарантийные сроки могут быть как увеличены, так и уменьшены).

Обратите внимание! Постпродажная гарантия на такие товары как: чехлы, ремешки, кабели, защитные стёкла и плёнки – не распространяется!

5. Требования к состоянию товаров

5.1. Возврат в течении 14 дней от даты заказа:

- 5.1.1. Отсутствие следов эксплуатации и механических повреждений (сколы, царапины, потертости, программное обеспечение не подвергалось изменениям и т.д.);
- 5.1.2. Упаковка товара не содержит посторонних ценников и наклеек;
- 5.1.3. Сохранен товарный вид как изделия, так и упаковки, полный комплект и все компоненты (ярлыки, пломбы на устройстве, заводская маркировка).

5.2. Предпродажные товары по гарантии:

- 5.2.1. Отсутствие следов эксплуатации и механических повреждений (сколы, царапины, потертости и т.д.);
- 5.2.2. Упаковка товара не содержит посторонних ценников и наклеек;
- 5.2.3. Сохранен товарный вид как изделия, так и упаковки, полный комплект и все компоненты (ярлыки, пломбы на устройстве, заводская маркировка).

5.3. Постпродажные товары, бывшие в эксплуатации конечным пользователем, по гарантии:

- 5.3.1. Товар без явных механических повреждений (сколов, переломов, разрывов, следов вскрытия устройства и т.д.);
- 5.3.2. Товар без следов загрязнений (песок, сера, пудра, жир, вода, грунт и т.д.);
- 5.3.3. Сохранен полный комплект и упаковка, в которой товар был приобретен.

6. Условия возврата товара

6.1. При обращении в сервисный центр необходимо предоставить:

- 6.1.1. Товар с полной комплектацией в оригинальной упаковке (при наличии таковой при покупке);
- 6.1.2. Документ подтверждающий покупку (чек, № реализации);
- 6.1.3. Оригинальный гарантийный талон или ведомость с указанием причины возврата;
- 6.1.4. Денежные средства за товар, возвращаются только на ваш баланс.

7. Для получения бесплатного гарантийного обслуживания необходимо

- 7.1. Заблаговременно уведомить вашего ведущего менеджера о потребности в гарантии;
7.2. Аккуратно упаковать товары в коробку (не пакет, не сверток и т.д.).

Обратите внимание! В коробке с товаром должны отсутствовать позиции приобретённые вами у других поставщиков.

- 7.3. Оформить бланк (ведомость) гарантийного обслуживания (в письменной форме или в электронной через сайт) с перечнем отправляемого товара и указанием на каждый возвращаемый товар документа реализации детальной реальной причины возврата;

Обратите внимание! Наименование товаров в бланке должно соответствовать наименованию в документе реализации (документ, подтверждающий покупку) или наименованию товаров на сайте.

Обратите внимание! Напротив, каждой позиции обязательно необходимо указать детальную реальную причину возврата. Отсутствие описания неисправности приводит к резкому увеличению времени обработки заявок на гарантийное обслуживание. Такие заявки обрабатываются в последнюю очередь.

- 7.4. В случае оформления возврата 14 дней - доставку оплачивает отправитель, в случае сервисного обслуживания по гарантии – доставку оплачивает получатель.

Обратите внимание! Стоимость товаров в оформленной посылке на возврат или (и) сервисное обслуживание должна превышать 20 у.е., иначе доставку оплачивает отправитель.

**Сервисный отдел/Продавец не несет ответственность за возможную потерю/утечку персональных данных, о потребителе, членах его семьи, третьих лицах, находящихся в товаре (устройстве): на внутренней памяти оборудования или на его носителях, передаваемых на ремонт/сервисное обслуживание в комплекте с основным товаром в случае возможного перепрограммирования, замены памяти устройства, замены или обновления системного программного обеспечения.*