ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ММА

I. ГАРАНТИЙНОЕ И СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

1. Устранение неисправностей товара (сервисное обслуживание).
2. Обмен продукции в случае, если устранение неисправности невозможно.
3. Возврат денежных средств на ваш баланс, если восстановление и обмен товара невозможны.

СРОКИ Гарантийного и сервисного обслуживания**

15 календарных дней – оформленная ЗАЯВКА* в бумажном виде.

7 календарных дней – оформленная ЗАЯВКА* НА САЙТЕ ММА в электронном виде. Гарантийное обслуживание начинается с момента получения товара в отделении почты

ВАЖНО: при выявлении чужого товара от других поставщиков, данные товары не принимаются и не обрабатывается, посылка возвращается за счет клиента.

*Заявка должна быть оформлена в полном объёме, все графы заполнены, причины возврата указаны. Если в заявке есть наличие АКБ, то сроки обработки могут увеличиться на 3 рабочих дня.

** Срок гарантии указан без учёта доставки товара.

II. ВОЗВРАТ ЛИКВИДНОГО ТОВАРА

Все **предпродажные товары, не имеющие дефекта,** можно вернуть в течении **24 календарных дней**.

Требования к товару:

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

III. ПРЕДПРОДАЖНЫЕ ТОВАРЫ

Все предпродажные товары, у которых выявлена неисправность по вине производителя (заводской брак) подлежат сервисному обслуживанию согласно п.1 Гарантийных обязательств.

ТРЕБОВАНИЯ К ТОВАРУ:

1. Отсутствие следов эксплуатации и механических повреждений (сколы, царапины, потертости, программное обеспечение не подвергалось изменениям и т.д.);
2. Упаковка товара не должна содержать посторонних ценников и наклеек;
3. Сохранен товарный вид как изделия, так и упаковки, полный комплект и все компоненты (ярлыки, пломбы на устройстве, заводская маркировка и прочее).

IV. ПОСТПРОДАЖНЫЕ ТОВАРЫ

Все **постпродажные товары (бывшие в использовании конечным покупателем)**, у которых выявлена неисправность по вине производителя (заводской брак) рассматриваются в рамках гарантийных сроков и сервисного обслуживания согласно п.1.

ТРЕБОВАНИЯ К ТОВАРУ:

1. **Наличие чека**
2. Товар без явных механических повреждений (сколов, переломов, разрывов, следов вскрытия устройства и т.д.);
3. Товар без следов загрязнений (песок, ушная сера, пудра, жир, вода, грунт и т.д.);
4. Сохранен основной комплект и упаковка

V. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ТОВАР

Предпродажная гарантия:

1. Электроника (технические аксессуары)** – до 12 месяцев
2. Товары с АКБ и / или светодиодом (LED), носители информации – до 6 месяцев
3. Защита и эстетика – до 6 месяцев
4. Прочие товары (не вошедшие в пункт 1,2,3) – до 6 месяцев

Срок гарантии на продукт указан в карточке товара на сайте или в документе продаже.

**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.*

*** Электроника (технические аксессуары): Автомобильные зарядные устройства, FM модуляторы, Компьютерная акустика, Микрофоны проводные, Беспроводные зарядные устройства, Сетевые зарядные устройства, Удлинители, Кабели USB (AUX/HDMI), Клавиатуры, Мыши, Веб камеры, Наушники и Гарнитуры, Плоттеры. Перечень товаров не имеющих в составе АКБ.*

Постпродажная гарантия:

Распространяется на ТМ: Yoki, Ridea, Inobi при наличии чека или гарантийного талона от 6 до 24 месяцев (информация на упаковке).

VI. ПРАВИЛА РАБОТЫ КОМПАНИИ ПРИ ВОЗВРАТЕ И СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ:

1. **Обязательно заблаговременно уведомить вашего ведущего менеджера о возврате или сервисном обслуживании**.
2. Оформить/заполнить бланк СО или заявку СО на сайте. Необходимо указать наименование и характеристику товара (как на сайте или в документах отгрузки), количество и корректную причину возврата, по возможности указать реализацию или дату реализации, а также контактные данные лица ответственного по работе с браком.
3. Аккуратно упаковать товары в коробку (не пакет, не сверток и т.д.).

4. Доставка товара в сервисный отдел оплачивается отправителем. Отправка товара после обработки сервисным отделом производится за счет компании ММА (в случае подтверждения брака в рамках гарантийных сроков) либо с последующим заказом (по согласованию с менеджером).