

## Сервисная политика

1. Гарантийное и послегарантийное обслуживание осуществляется согласно (контактов указанных в Гарантийном талоне
2. Гарантия на телефон 12 мес., на батарею 6 мес. с даты продажи устройства (согласно отметке в гарантийном талоне).
3. **\*Все остальное смотреть согласно гарантийного талона**
4. Отправка устройств от клиента, для проведения гарантийного ремонта, производится Новой Почтой

При сервисном обращении покупателя в торговую точку необходимо:

- проверить комплектность устройства;
  - проверить наличие правильно и четко заполненного оригинального гарантийного талона, с указанием наименования и серийного номера изделия, даты продажи, печати торговой организации, подписи покупателя;
  - провести визуальную проверку устройства на предмет механических повреждений;
  - зафиксировать суть претензии покупателя.
- отправить по эл почте [online.naxodka@gmail.com](mailto:online.naxodka@gmail.com)**

**Заявку на ремонт (форма во вложении):** модель , IMEI, адрес торговой точки/склада / места где данное устройство находится, контактное лицо, суть претензии покупателя.

- в ответ на запрос получить инструкции о порядке передачи устройства в СЦ.

4. Если, по результатам диагностики, производственный дефект устройства подтвержден, **компенсация проводится стоимости устройства по цене отгрузки** в внутренний баланс.

Т.е. при наступлении сервисного случая по вине производителя – покупателю проводится компенсация устройства и отгрузка нового.

5. Если производственный дефект устройства не подтвержден, или выявлены нарушения правил эксплуатации устройства, и/или отсутствует корректно оформленный гарантийный талон, некомплект – устройство возвращается покупателю, за счёт покупателя.