

«ЗАЩИТА +»

СУПЕР ЗАЩИТА ДЛЯ ВАШЕЙ ТЕХНИКИ



ПРОГРАММА «ЗАЩИТА +»

Программа «Защита+» приобретается к определенному ассортименту цифровой и бытовой техники **+1,+2,+3** года к сроку гарантийных обязательств от производителя.



Пример: клиент приобрёл товар, основная гарантия на товар от производителя составляет 1 год.

Далее он приобретает наш сервис «Защита +» на 2 года, итого у клиента гарантия на товар составит 3 года (1 год от производителя +2 года по нашему сервису).

ПРОГРАММА «ЗАЩИТА +»

включает в себя следующие возможные предложения

по видам техники:

- «Защита +» телевизоры -----("+1 год"; "+2 года"; "+3 года»)
- «Защита +» крупная бытовая техника -----("+1 год"; "+2 года"; "+3 года»)
- «Защита +» встраиваемая бытовая техника -----("+1 год"; "+2 года"; "+3 года»)
- «Защита +» климатическая и бытовая техника ---("+1 год"; "+2 года"; "+3 года»)

- «Защита +» домашние аудио/видео системы -----("+1 год"; "+2 года»)
- «Защита +» мелкая бытовая техника -----("+1 год"; "+2 года»)
- «Защита +» персональные компьютеры -----("+1 год"; "+2 года»)
- «Защита +» фото – и видеотехника -----("+1 год"; "+2 года»)
- «Защита +» садовая техника -----("+1 год"; "+2 года»)
- «Защита +» инструменты -----("+1 год"; "+2 года»)

- «Защита +» мобильные устройства -----("+1 год»)

ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА+» ПЕРЕД ПРС

1. Ремонт механических повреждений (повреждение товара по вине покупателя)
2. Удалённая техническая поддержка с помощью мобильного приложения «Защита+»
3. Выдача и реализация купона на скидку



УСЛОВИЯ ПОКУПКИ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА +»

Важно!!!

Приобрести Программу «Защита +» можно только в сети магазинов «5 элемент» в момент совершения покупки товара.

Условия Программы «Защита +» распространяются только на ту технику, которая продается в магазинах «5 элемент».

Приобрести Программу «Защита +» может как физическое, так и юридическое лицо.



Приобрести Программу «Защита +» можно и на товар с качеством «Уценка (ремонт, дефекты)» (УРД) и «Уценка недостатков в магазине» (УНМ), но только в день покупки товара.

УСЛОВИЯ ПОКУПКИ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА +»


Программу «Защита +» можно приобрести за:

- наличный расчёт
- безналичный расчёт
- в кредит
- в рассрочку
- подарочными картами

Способы
оплаты



ОФОРМЛЕНИЕ УСЛУГИ ПРОДАВЦОМ - КОНСУЛЬТАНТОМ



**ПОЛНУЮ ИНФОРМАЦИЮ
МОЖНО ПОЛУЧИТЬ ЗДЕСЬ:**
[Selement.by/services](https://selement.by/services)

Срок гарантии от производителя +1 год | +2 года | +3 года

+ Техническая онлайн поддержка с помощью мобильного приложения

Условия настоящей Программы «Защита+» распространяются на:

Наименование товара _____

Модель _____

Серийный номер/imei _____

Заполняется продавцом -
консультантом
после того, как покупатель
оплатил услугу в кассе

**ПРОГРАММА «ЗАЩИТА +» УЧАСТВУЕТ В
ДИСКОНТНОЙ ПРОГРАММЕ,
ДЕЙСТВУЮЩЕЙ В СЕТИ «5 ЭЛЕМЕНТ»**



РЕМОНТ

Ремонт техники согласно условий Программы «Защита +» распространяется на случаи:

- Устранение недостатков, возникших в Товаре в результате перепада напряжения в сети.
- Устранение недостатков Товара, который эксплуатируется вне быта, но по назначению.
- *Устранение недостатков Товара, возникших вследствие попадания в Товар насекомых, грызунов и (или) продуктов их жизнедеятельности.
- Однократное устранение недостатков, вызванных механическим воздействием на Товар (повреждение по вине покупателя), в том числе повреждения, вызванные попаданием внутрь Товара **посторонних веществ, жидкостей**, за исключением случаев умышленного повреждения Клиентом Товара.



РЕМОНТ

ВЫЗВАННЫЙ МЕХАНИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ НА ТОВАР (повреждение по вине покупателя)

Устранение таких недостатков производится Исполнителем лишь в следующие сроки:

- ✓ в течение 1 (одного) года после оплаты Клиентом услуг по Программе «Защита +» – по телевизорам, крупной и мелкой бытовой технике, встраиваемой и климатической технике, домашним аудио/видео системам, ПК, фото – и видеотехнике, садовой технике и инструментам.
- ✓ в течение 6 (шести) месяцев после оплаты Клиентом услуг по Программе «Защита +» – по мобильным телефонам, планшетам и смартфонам.



Однократное устранение недостатков, вызванных механическим воздействием на Товар, осуществляется Исполнителем с учетом условий и ограничений, установленных Договором возмездного оказания услуг по Программе «Защита +».

РЕМОНТ

ВЫЗВАННЫЙ МЕХАНИЧЕСКИМ ВОЗДЕЙСТВИЕМ НА ТОВАР (повреждение по вине покупателя)

Механические повреждения бывают ремонтпригодными и неремонтпригодными

Ремонтпригодные механические повреждения оформляются в ремонт и идут по стандартной схеме ремонта.

Неремонтпригодные механические повреждения обязательно оформляются в утилизацию и покупатель получает купон на скидку, при этом **действие программы заканчивается.**



Покупатель может обратиться за ремонтом механического повреждения **не более одного раза** за время действия услуги!

ВЫДАЧА И РЕАЛИЗАЦИЯ КУПОНА

- ✓ Купон на скидку выдаётся только в том случае, если товар не подлежит ремонту (неремонтопригодные механические повреждения) или ремонт нецелесообразен (дорогостоящий ремонт).
- ✓ Купоном можно воспользоваться день в день или в течение 60 дней после получения купона – время действия купона 60 календарных дней с момента выдачи.
- ✓ Купоном нельзя воспользоваться, если товар участвует в акции.
- ✓ Купон имеет уникальный номер, который присваивается при выдаче и оформляется в программе как «утилизация».

- ✓ На ту часть, которую покупатель должен оплатить деньгами, в кредит и рассрочку оформить нельзя.
- ✓ Если товар, подлежащий утилизации, ранее был оформлен в кредит, рассрочку, то покупатель продолжает платить по кредиту и рассрочке до момента погашения.



ВЫДАЧА И РЕАЛИЗАЦИЯ КУПОНА

Для получения купона Клиенту необходимо сдать Товар в магазин в качестве отходов бытовой техники. После этого ответственное лицо (Сервисмен) выдает купон, предъявить который Клиент вправе в любом магазине «5 ЭЛЕМЕНТ».

Факт получения Клиентом купона свидетельствует о полном исполнении Исполнителем своих обязательств перед Клиентом по настоящему Договору, в связи с чем **настоящий Договор прекращает свое действие.**

Нарушение Клиентом срока предъявления купона лишает его права на приобретение товара (-ов) в сети магазинов «5 ЭЛЕМЕНТ» со скидкой по данному купону и не влечет за собой никаких последствий (обязательств) для Исполнителя, таких, как возврат Клиенту техники, сданной Клиентом в качестве отходов бытовой техники, любых компенсаций за нее, за купон и т.п.



ВЫДАЧА И РЕАЛИЗАЦИЯ КУПОНА

Покупатель приносит неремонтопригодный товар, купленный на условиях Программы «Защита+». Ему выдаётся скидочный купон на сумму, которая составляет 80% от товара, согласно которого был приобретен товар.

Этой суммой можно воспользоваться одновременно при оплате покупки (суммы чека) в «5 Элементе», при этом купоном нельзя оплатить полную стоимость покупки, а лишь часть (максимум 80% от суммы), остальную часть покупатель должен оплатить деньгами, и эта часть не должна быть меньше 20% стоимости покупки. Она может быть 30%,40%,50%, но ни как не меньше 20%.

Если же покупатель вдруг решил сделать покупку меньше, чем сумма купона + доплата 20%, то программа рассчитывает 80% от суммы покупки: эта рассчитанная сумма гасится за счет купона, 20% покупатель оплачивает деньгами.



ВЫДАЧА И РЕАЛИЗАЦИЯ КУПОНА

ПРИМЕР

Допустим, покупателю выдали купон на сумму 600р., он выбрал товар, стоимость которого 650р.

Минимум 20% от стоимости выбранного товара он оплачивает наличными, т.е. 130р. (20% от 650р. =130р.).

650р. – 130р. = 520р. - это неоплаченная сумма за товар, а так как у него есть купон на скидку 600р., он его предъявляет, и остаток суммы в 520р. погашается за счёт этого купона.

Остаток в 80р. по купону (600р. - 520р.) покупателю не возвращают.



Неиспользованные по купону деньги сгорают безвозвратно.

КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ЭФФЕКТИВНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕХНИКИ

Консультации по вопросам правильного и эффективного использования техники предоставляют:

- Продавцы-Консультанты в момент продажи Программы «Защита +»;
- Сервисные-Менеджеры и IT-эксперты при обращении покупателей за сервисными услугами;
- Специалист сервисного центра и IT-эксперты в ходе проведения ТО или ремонтных работ.
- Техническая поддержка от компании «Smart» 24/7



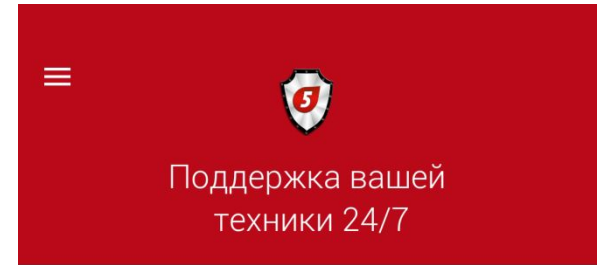
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОТ КОМПАНИИ «SMART» 24/7

- ❑ **Вместе с сервисом «Защита+»** клиент получает доступ к онлайн поддержке - ключом активации является уникальный номер услуги Программы «Защита+».
- ❑ Активировать мобильное приложение «Защита+» можно следующими способами:
 1. Самостоятельно покупателем;
 2. На площадке сотрудниками магазина;
 3. Удалённо компанией «Smart».
- ❑ Услуга удаленного обслуживания по программе «Защита+» оказывается по телефону или онлайн.



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОТ КОМПАНИИ «SMART» 24/7

- ❑ В рамках мобильного приложения «Защита+» покупатель имеет возможность обратиться за следующими услугами:
 1. Получить любую консультацию в отношении техники, к которой приобретена Программа «Защита+», как по эксплуатации, так и по ремонту;
 2. Получить любую консультацию в отношении условий Программы «Защита +»;
 3. Оставить обращение.
- ❑ Консультации предоставляются в круглосуточном режиме **24 часа в сутки/7дней в неделю** «неограниченное» количество раз. Также, онлайн эксперты не ограничены временем консультаций клиента.
- ❑ Консультации можно получать в виде звонка, чата, видеотрансляции.



Выберите удобный способ связи с консультантом



Написать консультанту



Позвонить консультанту



Заказать звонок



Заявка на сервис

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ОТ КОМПАНИИ «SMART» 24/7

Технология «Удаленный рабочий стол»

дает возможность подключения Online эксперта к таким устройствам как ПК, Ноутбук, Смартфон, Планшет, через сеть Интернет с помощью специального программного обеспечения.

При этом, оператор удаленно видит экран клиента и может производить настройку, отладку устройства, установку программ и приложений, произвести проверку устройства на вирусы, а также выполнить его диагностику.



ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ТО)

Техническое обслуживание (ТО) - это сервис, направленный на увеличение срока эксплуатации техники и предупреждение поломок.

В рамках ТО проводятся работы по диагностике и профилактическому обслуживанию.

Чтобы воспользоваться ТО, клиент должен подать заявку.

Подача и оформление заявки осуществляется следующими способами:

- при непосредственном обращении в магазин «5 ЭЛЕМЕНТ»,
- осуществлением телефонного звонка на номер 275 (с телефонов стандарта GSM) либо на номер 80173595959 (с любого телефона),
- на официальном сайте «5element.by» в разделе «Услуги»;
- Через мобильное приложение «Защита+».



ОСОБЕННОСТИ ТО СОГЛАСНО УСЛОВИЙ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА +»

ТО согласно условиям Программы «Защита +» проводится по заявлению клиента в течение срока действия Программы.

ТО техники **рекомендуется** проводить через 6 месяцев с момента покупки Программы.

ВАЖНО!!!

Если клиент обратился за первым ТО, но при этом не прошло 6 месяцев с момента покупки техники или клиент обращается за вторым и последующим ТО, но не прошло 365 дней с момента предыдущего ТО, то сотрудники магазина не отказывают клиенту в сервисе и оформляют заявку на ТО.



Приемом и оформлением заявок на ТО занимается Сервисный Менеджер. Работы по ТО осуществляют специалисты сервисной службы.

ОСОБЕННОСТИ ТО СОГЛАСНО УСЛОВИЙ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА +»

В отношении крупногабаритной техники, TV и встраиваемой техники специалист сервисной службы проводит ТО по месту эксплуатации техники.

ТО мелкобытовой техники в основном осуществляется в условиях сервисного центра.

ТО цифровой техники проводят IT-эксперты, за исключением чистки кулера и замены термопасты. Чистка кулера и замена термопасты происходит в условиях сервисного центра/мастерской.

Перечень мероприятий, проводимых в рамках ТО, зависит от вида техники и степени её износа.



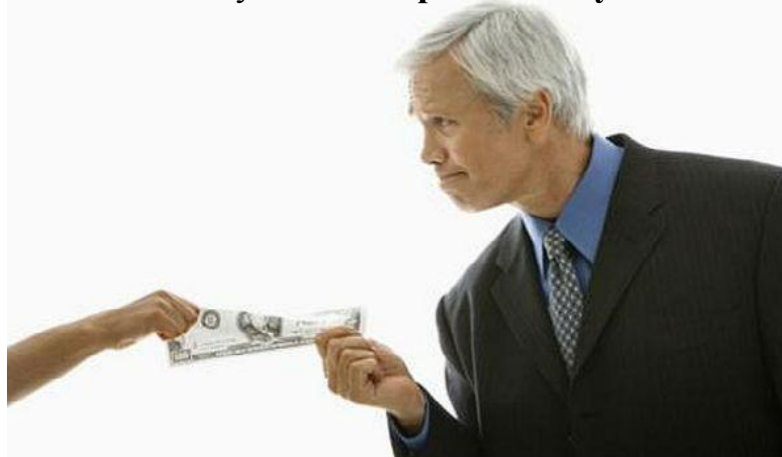
Перечень типовых мероприятий, проводимый в рамках ТО на условиях Программы «Защита +», размещается на сайте <http://www.5element.by/>.

ВОЗВРАТ ВСЕЙ СТОИМОСТИ ПРОГРАММЫ «ЗАЩИТА +»

В случае, если Клиент возвращает Программу «Защита+» **вместе с товаром** - в течение 30 дней со дня покупки по требованию Клиента возвращается вся стоимость за Программу, но только **при условии, что Клиент не пользовался Программой.**

В случае, если Клиент возвращает только Программу "Защита+" **без товара** - возврат денежных средств производится на условиях:

1. при обращении в течение 14 дней со дня покупки - возврат полной стоимости
2. при обращении после 14 дней со дня покупки - возврат за минусом использованного периода.



ВОПРОСЫ ДЛЯ ЗАКРЕПЛЕНИЯ ЗНАНИЙ

ВОПРОС: В течение какого времени можно докупить Программу «Защита +»?

ВОПРОС: Где осуществляется ТО крупногабаритной техники, TV и встраиваемой техники?

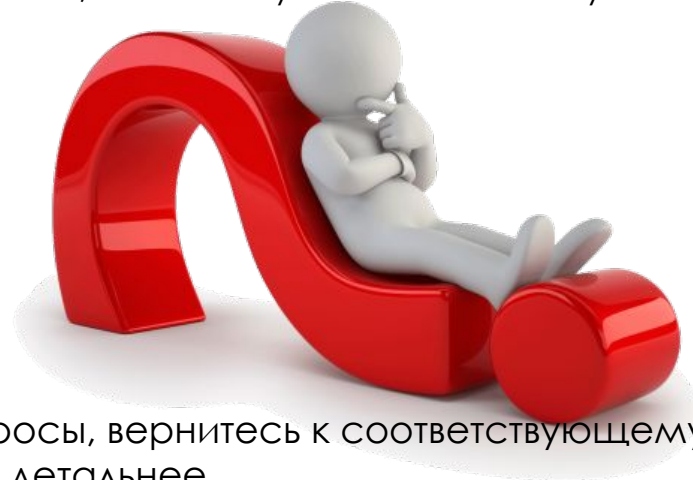
ВОПРОС: Какое количество раз клиент может обратиться в техническую поддержку «Защита+»?

ВОПРОС: Через какое время после покупки техники клиент может обратиться за первым ТО?

ВОПРОС: Что происходит с Программой «Защита +», после получения клиентом купона?

ВОПРОС: Какой срок действия купона?

ВОПРОС: В течение какого срока устраняются недостатки в садовой технике, вызванные механическим повреждением по защите+?



* Если возникают трудности с ответами на вопросы, вернитесь к соответствующему материалу в презентации и проработайте его детальнее

КОНЕЦ

ЗАЩИТА+

5 МАСТЕР
СЕРВИС
ЭЛЕКТРОНИКА • БИТОВАЯ ТЕХНИКА