

**Гарантийное и  
постгарантийно  
е  
обслуживание**

# Содержание:

1

## ВИДЫ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ

- 1.1 Адрес и режим работы СЦ
- 1.2 Порядок консультации клиента с поломкой

2

## ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ В СЦ

## ПРАВИЛА ВОЗВРАТА/ОБМЕНА ТОВАРА

- 3.1 Возврат/обмен товара надлежащего качества
- 3.2 Возврат/обмен товара НЕ надлежащего качества

3

4

## ПРОВЕРКА КАЧЕСТВА

- 4.1 Экспертиза
- 4.2 Дополнительная гарантия

5

## СДАЧА КБТ ПО ГАРАНТИИ

- 5.1 Предоставление подменного товара

6

## ПРОВЕРКА СТАТУСА ОБОРУДОВАНИЯ В СЦ

- 6.1 Описание основных операций в заказ-наряде

# 1

## Диагностика, ремонт и сервисное обслуживание товара производится в сервисных центрах двух видов:

- **Авторизованные сервисные центры (АСЦ)** – производят ремонт техники соответствующей торговой марки, в том числе с выездом на дом.



- **Фирменные сервисные центры DNS (СЦ DNS)** – осуществляют ремонт оборудования бренда DEXP, а также брендов, сервисные центры которых не представлены в городе, диагностику оборудования других торговых марок, без выезда на дом (для товаров, купленных в магазинах DNS и ТП). А также осуществляют платный (не гарантийный) ремонт. Стоимость и перечень ремонтируемого оборудования клиент уточняет непосредственно в СЦ DNS. Также СЦ DNS осуществляет поставку запчастей под заказ по предварительной договоренности.

**DNS** СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

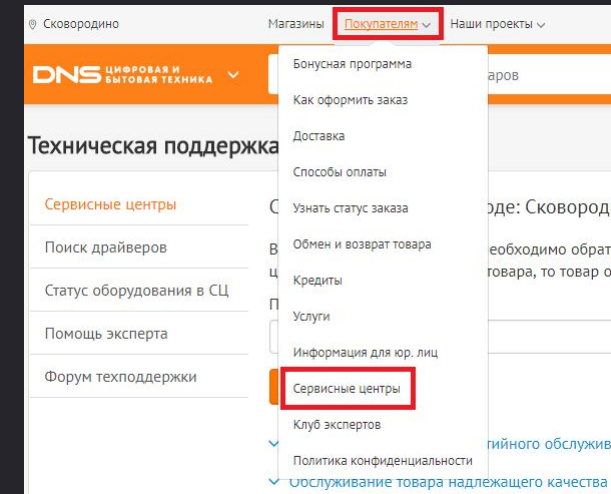
Гарантийный ремонт    Платный ремонт

**В случае поступления информации от Клиента о закрытии или неработоспособности СЦ просьба оперативно сообщать информацию ведущим специалистам для проверки**

# 1.1

## Информация об адресах, телефонах и режимах работы АСЦ и СЦ DNS размещена на сайте DNS/Технопойн в разделе Покупателям – Сервисные центры:

Заходим в раздел **Покупателям – Сервисные центры**. Для удобства в работе рекомендуем эту страницу всегда держать открытой в отдельной закладке.



**Для просмотра адреса и режима работы сервисного центра, необходимо:**

- 1) Выбрать город Клиента в верхнем левом углу;
- 2) Выбрать производителя товара (бренд);
- 3) Выбрать само изделие.

**Для просмотра режима работы АСЦ необходимо ввести данные по товару и нажать кнопку «Найти».** Например, город Владивосток, производитель Samsung, изделие – смартфон. Предоставляем Клиенту информацию о режиме работы и телефонам АСЦ.

Производитель / бренд\*  
Samsung

Изделие / тип товара  
Смартфон

Найти

**SAMSUNG** Сайт производителя Техподдержка Драйвера

Сервисные центры: Samsung

ООО " Специализированный сервис." (Samsung Сервис-Плаза); Владивосток, Океанский пр-т, д. 108, корп. А.; +7 (423) 221-84-11 Обслуживаемые изделия: Смартфон	единная служба поддержки самсунг: 8-800-555-55-55 сотрудники ответят на вопросы, касающиеся работы и обслуживания продуктов компании.	Пн.-пт. с 10:00 до 20:00, Сб. с 10:00 до 17:00, Вс. с 10:00 до 15:00
--	--	--

или DEXR, изделие.

# 1.2

При обращении Клиента с вопросом: куда обратиться для ремонта товара, необходимо прежде всего уточнить у Клиента: гарантийный ремонт или платный?

Если Клиенту нужен гарантийный ремонт, следует консультировать по следующей инструкции:

ВИД РЕМОНТА	
<b>Гарантийный ремонт</b>	<b>НЕ гарантийный (платный) ремонт</b>
Уточнить у Клиента	В СЦ ДНС/DEXP
1. Город Клиента	
2. Бренд товара	
3. Вид изделия / тип товара	
Перейти на сайт ДНС и проверить наличие авторизации по бренду и виду изделия/типу товара <a href="http://www.dns-shop.ru/technical-support">www.dns-shop.ru/technical-support</a>	
Клиенту предлагаем обратиться СЦ, найденный по указанным параметрам	
При необходимости Клиент может обратиться в СЦ ДНС/DEXP или магазин, если товар куплен в нашей сети	

При обращении клиента по вопросу ремонта товара нужно выяснить:

- Город Клиента;
- Бренд товара;
- Вид Изделия / тип товара;

Далее, переходим на сайт ДНС и проверяем наличие авторизации по бренду и виду изделия/типу товара: [www.dns-shop.ru/technical-support](http://www.dns-shop.ru/technical-support) .

Клиенту предлагаем обратиться СЦ, найденный по указанным параметрам.

Также, при необходимости, Клиент может обратиться в СЦ ДНС/DEXP или магазин, если товар куплен в нашей сети.

В случае НЕ гарантийного (платного) ремонта всегда направлять клиента в СЦ ДНС, т.к. это дополнительный доход для Компании.

# 2

## Документы, необходимые для обращения в СЦ DNS:

### Физическое лицо

#### Для сдачи товара в СЦ:

Документ, подтверждающий покупку (кассовый или товарный чек, гарантийный талон); товар (в той комплектации, в которой он приобретался, упаковка не обязательна).

#### При получении товара в СЦ:

Заказ-наряд (квитанция приема товара в СЦ ДНС).

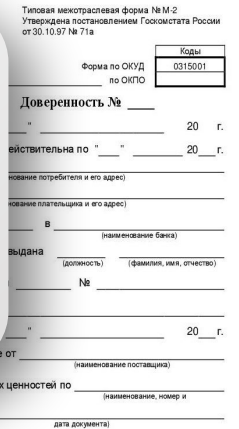
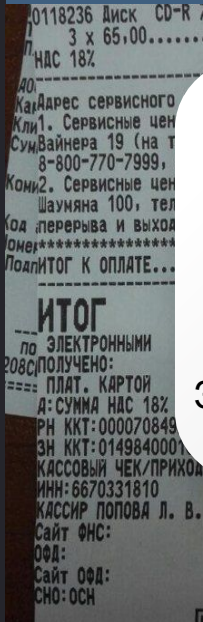
### Юридическое лицо

#### Для сдачи товара в СЦ:

Доверенность, счет-фактура (копия), гарантийный талон, паспорт.

#### При получении товара в СЦ:

Доверенность, паспорт, заказ-наряд (квитанция приема товара СЦ ДНС).



### Только для физических лиц:

в случае утери документов (кассовый или товарный чек, гарантийный талон и фирменный гарантийный талон (ФГТ) на покупку, Клиент может обратиться в магазин/СЦ DNS и сдать оборудование на проверку качества/ремонт.

Для этого необходимо написать заявление на сдачу товара в ремонт, по месту сдачи оборудования (магазин/СЦ DNS).

Сотрудники магазина/СЦ DNS рассмотрят данное заявление и сообщат Клиенту о возможности сдачи товара. Сдать товар на ремонт можно в любом регионе.

# 3

## Правила возврата/обмена товара:

При обращении Клиента с вопросом по возврату/обмену товара, необходимо выяснить сколько прошло дней со дня покупки, и по какой причине Клиент хочет отказаться от товара. Далее, консультируем Клиента в зависимости от причины, по которой хотят вернуть товар:

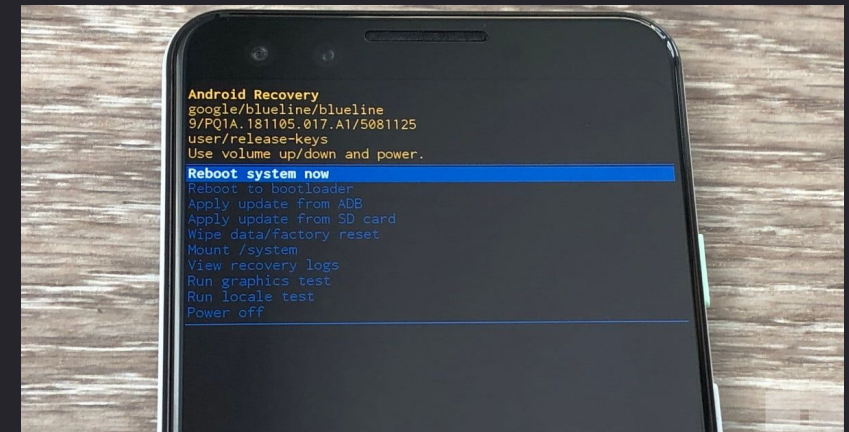
Товар ИСПРАВЕН, т.е. надлежащего качества.

Товар Клиенту не подошел/не нужен.



**Согласно ЗоЗПП**  
**возврат товара**  
**надлежащего качества**  
**для юридических лиц**  
**НЕ предусмотрен**

Товар НЕисправен, т.е. НЕнадлежащего качества. Не работает одна или более функций.



Если Клиент интересуется является ли его товар технически сложным/простым, Клиента направляем на магазин для уточнения информации.

# 3.1

## Возврат / обмен товара надлежащего качества (товар исправный):

### Дистанционный способ покупки:

Для ТП (любая покупка) и ДНС (покупка через сайт)

Клиент вправе отказаться от любого товара в течение 7 дней (день покупки не считается). Сообщаем клиенту, что если указанный товар имеет сохранённый товарный вид, целостность упаковки, полную комплектацию, то только в этом случае возврат/обмен товара может быть произведен. Наличие следов эксплуатации может стать основанием для отказа.

### Любая покупка (для ДНС и ТП, заказ оформлен на сайте или в магазине):

Если с момента покупки прошло НЕ более 14 дней, не считая день покупки (15 дней включая день покупки). Сообщаем клиенту, что технически сложный товар по закону возврату/обмену не подлежит. Но, если указанный товар имеет сохранённый товарный вид, целостность упаковки, полную комплектацию, то вопрос возврата/обмена может быть рассмотрен в магазине. Если товар НЕ является технически сложным и имеет сохранённый товарный вид, целостность упаковки, полную комплектацию, то только в этом случае возврат/обмен товара может быть произведен. Наличие следов эксплуатации может стать основанием для отказа. **Если 14 дней прошло, то возврат НЕ возможен!**

Для начала процедуры возврата/обмена рекомендуем клиенту обратиться в любой магазин с заявлением о возврате товара, паспортом, товарным и/или кассовым чеком, предоставить товар в полной

комплектации



## 3.2

### Возврат / обмен товара НЕ надлежащего качества (товар НЕ исправный):

Технически простой товар



Технически сложный товар



**При обнаружении неисправности в товаре необходимо сообщить Клиенту:** просим обратиться в АСЦ/СЦ DNS/магазин для ремонта товара или проведения проверки качества.

Если по результатам проверки качества неисправность подтвердится, то для технически сложного товара в течение 14 дней, не считая день покупки (15 дней включая день покупки), а для товара, который НЕ является технически сложным - в течение всего гарантийного срока - возможен вариант возврата/обмена товара или ремонта.

Если с момента покупки технически сложного товара прошло более 14 дней, не считая день покупки (15 дней включая день покупки), то потребитель имеет право требовать

замену/возврат только в случаях:

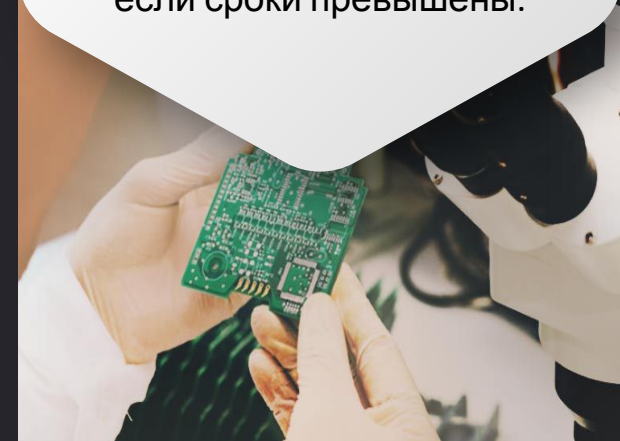
- обнаружение существенного недостатка в товаре (неремонтопригодный недостаток);
- если в течение 1 года товар неоднократно был в ремонте с разными неисправностями, и суммарно время всех ремонтов заняло более 30 дней;
- если товар находится в ремонте более 45 дней.

# 4

## Проверка качества:

При обнаружении неисправности в товаре, Клиент имеет право возврата или замены. Клиента следует сначала направить в АСЦ/СЦ DNS/магазин, для проведения проверки качества. Покупатель может запросить проведения проверки качества в течении всего гарантийного срока товара. Покупатель вправе присутствовать при проведении проверки качества, для этого ему необходимо оставить заявление при сдаче товара. Если по результатам проверки качества неисправность подтверждается и с момента покупки прошло менее 15 дней (учитывая день покупки), то клиент может требовать возврата или замены. Для этого он обращается в магазин для совершения возврата или замены товара по Акту дефектовки. Не во всех случаях Клиенту после проверки качества выдают Акт дефектовки - дефект может быть не подтвержден или отсутствовать вина производителя. Максимальный срок проведения технической диагностики – 20 дней.

Если сроки проведения проверки качества превышают 20 дней, то в таких случаях рекомендуем клиенту обращаться по месту сдачи товара. В ЗоЗПП нет пункта, обязывающего выписывать Акт дефектовки, если сроки превышены.



## 4.1

### Экспертиза:

Иногда, в отношении неисправных товаров, клиенты требуют провести экспертизу. Экспертиза проводится только при возникновении споров о причинах неисправности. Например, в случае, когда продавец отказал в замене неисправного телефона из-за механического повреждения разъёма, а клиент утверждает, что он не ломал этот разъём. Никаких других причин, позволяющих требовать от продавца проведения экспертизы, Законом «О защите прав потребителей» не предусмотрено. При этом если в неисправности виноват Клиент (нарушения условий эксплуатации, транспортировки или хранения) – экспертизу будет оплачивать он.



**Важно!** Экспертиза проводится за счет продавца. Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы, для этого ему необходимо оставить заявление при сдаче товара. В случае если экспертиза установит наличие недостатков, возникших не по вине магазина или изготовителя, покупатель обязан возместить магазину расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы.

## 4.2

### Дополнительная гарантия:

**Дополнительная гарантия - это платная услуга, правильное название Сервис ДНС (СДНС).**

СДНС дает покупателю возможность приобрести покупателю дополнительные 1 или 2 года гарантии к уже имеющемуся сроку гарантии, указанному в карточке товара. Действие СДНС начинается по окончании гарантийного срока, указанного в карточке товара. Обмен на аналогичный товар также возможен, если аппарат будет признан неремонтопригодным. Ремонт товара, замена или возврат денежных средств осуществляются в случаях предусмотренными правилами гарантийного обслуживания. Продажа дополнительной гарантии разрешена только физическим лицам. Покупка Дополнительной гарантии возможна только совместно с основным товаром, на который и будет распространяться Дополнительная гарантия.

Уважаемые покупатели!

**Услуга "Сервис DNS"**  
- это дополнительная гарантия на технику сроком на 1 или 2 года.

Дополнительная гарантия действует после окончания официальной гарантии производителя на товар.

**ДВОЙНАЯ ГАРАНТИЯ**

на 1 год всего за 13%    на 2 года всего за 18%

# 5

## Сдача КБТ по гарантии:

При выявлении Клиентом неисправности в крупно бытовой технике (КБТ) купленной в магазинах DNS/ТП необходимо:

1. Рекомендовать Клиенту обратиться в АСЦ производителя (при наличии АСЦ в городе Клиента);
2. Если в городе Клиента отсутствует АСЦ, Клиенту неудобно обращаться в АСЦ, АСЦ отказал Клиенту в вывозе товара или Клиент настаивает, что вывоз должен произвести Продавец – рекомендовать Клиенту обратиться в удобный магазин.



КБТ- это товар, размер которого в сумме трех измерений (высота, ширина, длина) превышает 150 сантиметров) и товара весом более 5 кг. Доставка крупногабаритного товара (КБТ), для осуществления гарантийных обязательств (обмена/возврата, в случаи неисправности товара), осуществляется за счет продавца.

# 5.1

## Предоставление подменного товара:

На период гарантийного ремонта Клиент может потребовать предоставить подменный товар. Подменный товар предоставляется по письменному заявлению клиента в магазине по месту совершения покупки. Просьба клиента должна быть удовлетворена в течение 3-х дней с момента написания.

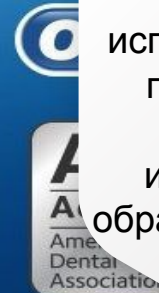
При негарантийном (платном) ремонте и проверке качества, подменный товар не предоставляется.



### ВАЖНО!

Существует отдельный перечень товаров, на которые подмена НЕ выдается:

- электробытовые приборы, используемые как предметы личной гигиены и в медицинских целях;
- электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи.



# 6

## Проверка статуса оборудования в СЦ:

Если Клиент обращается с вопросом о статусе товара, сданного в СЦ DNS, то нужно уточнить у Клиента либо номер заказа-наряда, либо номер телефона, который он оставлял в СЦ DNS для связи и проверить статус через СРМ, в разделе «Статус оборудования в СЦ», и сообщить результат.

Также, Клиент может самостоятельно зайти на сайт DNS или ТП и в разделе «Статус оборудования в СЦ» в окно для ввода информации вписать номер телефона, который Клиент оставил в СЦ DNS для связи и номер заказа-наряда нажать кнопку «Показать».

Оператор КЦ, также может использовать сервис «Статус оборудования в СЦ» на сайте - в случае если просмотр статуса через СРМ не доступен/не работает.

Главная / Статус оборудования в СЦ

### Статус оборудования в СЦ

Фильтр: Поиск статусов оборудования

Номер заказ-наряда

С какой даты

Номер телефона клиента

По какую дату

### Техническая поддержка

Сервисные центры

Поиск драйверов

**Статус оборудования в СЦ**

Помощь эксперта

Форум техподдержки

Номер телефона, который вы оставили в СЦ для связи\*

Номер заказ-наряда\*

\* - поля обязательные для заполнения

10 февраля 2019 г. Принято - Оборудование принято в ремонт ЛМ8-000117 от 10.02.2019 12:58:27

[Если имеющейся в СРМ/сайте информации недостаточно, то подробную информацию уточняем у ведущего специалиста по скайпу, в случае необходимости - переключаем Клиента на СЦ DNS.](#)

# 6.1

## Описание основных операций в заказ-наряде:

Название операции	Комментарий	Название операции	Комментарий
Принято	Оборудование принято на обслуживание. В работу еще не поступил. Рекомендуем дожидаться уведомления об окончании работ.	Принято с АСЦ	Оборудование возвращено из Авторизованного Сервисного Центра. Требуется проверка после ремонта. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.
Претензия	Клиент составил претензию в письменном виде. Рекомендуем ожидать ответа на претензию (ответ должен быть предоставлен в течение 10 дней). Если клиент просит – соединяем с филиалом, в котором оставлена претензия.	Транзит	Товар находится в пути между филиалом (местом сдачи оборудования) и СЦ, в котором будут проводиться работы с оборудованием. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.
В работе/диагностика	Оборудование поступило в работу инженеру или находится в стадии диагностики. (Зависит от места расположения в заказ-наряде). Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Принем с транзита	Товар прибыл в место назначения. Это может быть филиал (место сдачи оборудования) или АСЦ/СЦ ДНС, в котором будут проводиться работы с оборудованием. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.
Требуется согласие	Требуется согласовать стоимость ремонта/ЗИП, сроки при платном ремонте или любую другую информацию по производимому ремонту. Уточняем у клиента согласовывали ли с ним условия ремонта. Если согласования не было – переводим звонок по месту сдачи оборудования. Если согласование было произведено - рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Акт выполненных работ или Отремонтирован.	Обслуживание товара произведено. Но, так как обслуживание может производиться в АСЦ или СЦ ДНС, отличном от места сдачи – эта операция не может быть последней. Товар должен вернуться после обслуживания по месту сдачи или подготовлен к выдаче. Рекомендуем дожидаться уведомления о готовности товара к выдаче.
Согласовано	Клиент принял решение или предоставил необходимую информацию по согласованию ремонта. Если требуется предоплата по платному ремонту, «согласовано» не ставится (будет предоставлен после внесения предоплаты). Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Оборудование готово и SMS	Оборудование готово к выдаче, клиент может его забирать. Sms/звонок, должны быть отправлены из филиала, в который было сдано оборудование. Рекомендуем клиенту забрать оборудование.
Заказ ЗИП	Инженер заказал запчасть для проведения ремонта или диагностики оборудования. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Замена разрешена или Акт дефектовки	Клиенту одобрена замена на новое/возврат ДС. Рекомендуем обратиться в любой удобный магазин ДНС с чеком, квитанцией и паспортом (юр. лицо - доверенность, чек/счет-фактура(копия), квитанция, паспорт). А также сдать полный комплект устройства (все, что было при покупке), если что-то не сдал.
ЗИП получен	Запчасть получена. Ведется работа, в том числе проверка запчасти на работоспособность. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.	Клиент оповещен	При оповещении клиента о любой информации (промежуточной или окончательной) предоставляется соответствующая операция в заказ-наряде. В комментарии указывается информация, предоставленная клиенту. Например, о готовности, о замене, о докомплекте, о стоимости, о сроках ремонта и т. д. В случае сообщения промежуточной информации - рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ. Если клиент оповещен о конечном результате (пришло смс уведомление или звонок о завершении работ) - рекомендуем забрать оборудование (обязательно должны совпадать Филиал приема и Филиал, где ставят статус «Оборудование готово»).
Отправлен в АСЦ	Оборудование отправлено на диагностику/ремонт в Авторизованный Сервисный Центр. Рекомендуем дожидаться завершения работ и уведомления об окончании работ.		



**С**пасибо  
за

**В**нимани  
е