

Инструкция пользователю услуги «Сервис всегда рядом»

Только для владельцев инструмента торговых марок

AEG, RYOBI, DAEWOO, FUBAG, ABAC, STEINEL, EFCO, ZIGZAG, Laserliner, Impulse, TOTAL

Если у Вас вышел из строя инструмент в гарантийный период Вы можете воспользоваться бесплатной* услугой его доставки в гарантийную мастерскую (СЦ).

Что нужно сделать? В зависимости от того, где вы находитесь, Вам нужно выбрать место проведения ремонта инструмента из предложенных вариантов на сайте tehnozoob.by. Если вам эти адреса не подходят, вы можете передать инструмент в головной сервисный центр через почтовую службу.

Перед тем как сдать инструмент в гарантийный ремонт через почтовую службу:

1. Обратитесь за консультацией в Сервисный центр по следующим телефонам:
+375(17) 363-95-71 (гор.), +375(29) 3-629-629 (А1), +375(29) 7-629-629 (МТС).
2. Сообщите сотруднику о характере неисправности возникшей в инструменте, (возможно, некоторые простейшие неисправности, могут быть устранены самостоятельно после проведения телефонной консультации с представителем Сервисного центра.)

Если подтверждена необходимость проведения ремонтных работ:

3. Определите габариты и вес изделия и действуйте по инструкции ниже в зависимости от этих параметров:
 - Если масса инструмента **не превышает 30 кг** и габаритные размеры не превышают **1,5 метра** в длину, либо сумма длин всех сторон не превышает **3 метров** обращаемся в РУП «Белпочта». Никаких дополнительных действий при отправке почтой, на подобии оклейки лентой "Осторожно", или заполнения графы "объявленная стоимость" и т.п. не допускается.
 - Если изделие по весу **более 30 кг** и габаритные размеры выше указанных обратитесь в СЦ по указанным выше телефонам за содействием в заказе специальной службы доставки габаритных грузов.

Отправка через РУП «Белпочта»

Приносите инструмент в отделение почтовой связи в удобное для вас время или вызовите курьера на дом. Ожидайте курьера в течение рабочего дня.

Для вызова курьера воспользуйтесь телефонами, указанными ниже:

- г. Минск **+375 (17) 219-47-15;**
- Минский район **+375 (17) 396-50-87, +375 (17) 360-02-52;**
- г. Брест **+375 (162) 52-36-66, +375 (162) 50-40-44;**
- г. Витебск **+375 (212) 61-66-25;**
- г. Гомель **+375 (232) 33-44-33;**
- г. Гродно **+375 (152) 62-15-61;**
- г. Могилев **+375 (222) 64-77-64; +375 (222) 78-08-37;**

Если не дозвонились, оформите вызов курьера через сайт РУП «Белпочта»

<https://www.belpost.by/services/Dopolnitelnyyeuslugi/Kuryerskiyeuslugi0/Pochtovyykuryer5>

В поле "Примечание" на сайте «Белпочты» или, когда обращаетесь лично к сотруднику почтового отделения или по телефону к оператору call-центра, вы должны сказать (указать), дословно, следующую фразу:

«Прошу принять к пересылке в сервисный центр инструмент на основании республиканского договора оказания услуг РУП «Белпочта» на отправку внутренней ускоренной почтой EMS №10/227 от 13 июля 2015г. Плательщик ООО ТехноЗу.»

Действия в отделении почтовой связи или по прибытии курьера:

1. **Проверьте наличие гарантийного талона**, который должен быть отправлен Вами вместе с изделием. Отсутствие действующего гарантийного талона лишает Вас права на гарантийное обслуживание и бесплатную доставку. В гарантийном талоне заполнены все графы, и присутствует Ваша подпись об ознакомлении с правилами эксплуатации и условиями гарантии.
2. Заполните стандартную опись вложения в **2-х экземплярах**. В описи должна быть отражена следующая информация: Название изделия, модель изделия, торговая марка изделия, серийный номер изделия (если сможете его идентифицировать), количество, объявленная ценность. В графе «Кому» указать в **«Сервисный центр в гарантийный ремонт»**. Опись вложения будет являться Вашим гарантом сохранения права собственности на данное отправление. Образец заполнения описи вложения расположен на обратной стороне памятки.
ОБЯЗАТЕЛЬНО!!!! Если вы компания-продавец, вложите копию "Акта о приеме изделия в гарантийный ремонт" ранее составленный между вами и покупателем при передаче инструмента.
3. Заполните адресный самоклеящийся бланк (выдается на почте или курьером), куда в обязательном порядке впишите Ваш контактный телефон, по которому сотрудники Сервисного центра смогут связаться с Вами в случае возникновения вопросов.
4. Сдайте инструмент в упаковке, исключающей возможность повреждения инструмента при перевозке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправлений и причинении вреда работникам почтовой связи; Сохранность инструмента на всех этапах пересылки полностью гарантирует РУП «БЕЛПОЧТА».

Для обеспечения сохранности инструмента воспользуйтесь нашими рекомендациями:

- Электроинструмент пересылайте в картонной коробке либо чемодане, приобретенном вместе с ним ранее.
- Садово-парковую технику рекомендуем пересылать в заводской упаковке в том же сложенном состоянии, в котором она приобреталась.
- СЛЕЙТЕ ОСТАТОК ТОПЛИВА и МАСЛА. При невыполнении этого условия РУП «Белпочта» вправе отказать в услуге.

Отправка специальной службой доставки габаритных грузов

Перед отправкой **проверьте наличие гарантийного талона**, который должен быть отправлен Вами вместе с изделием. Отсутствие действующего гарантийного талона лишает Вас права на гарантийное обслуживание и бесплатную доставку. В гарантийном талоне заполнены все графы, и присутствует Ваша подпись об ознакомлении с правилами эксплуатации и условиями гарантии.

Действия по прибытии курьера:

- Заполнить специальный бланк
- Пересылайте изделие в картонной коробке либо чемодане, приобретенном вместе с ним ранее. Если оригинальной упаковки нет, подберите подходящую по размеру.
- Садово-парковую технику рекомендуем пересылать в заводской упаковке в том же сложенном состоянии, в котором она приобреталась.
- СЛЕЙТЕ ОСТАТОК ТОПЛИВА и МАСЛА. При невыполнении этого условия курьер вправе отказать в услуге.

По прибытии в Сервисный центр:

1. Если поломка признана гарантийным случаем, инструмент ремонтируется и возвращается владельцу.
2. Если поломка признана не гарантийным случаем, то инструмент может быть:
 - **отремонтирован на платной основе** после предварительного уведомления о стоимости такой услуги. **После оплаты услуг по ремонту и стоимости пересылки** инструмент будет выслан на Ваш домашний адрес.
 - **возвращен по требованию владельца обратно в случае отказа от платного ремонта.**

ВНИМАНИЕ!

* Услуга действительна на территории Республики Беларусь и **ТОЛЬКО** для владельцев инструментов торговых марок **AEG, RYOBI, DAEWOO, FUBAG, ABAC, STEINEL, EFCO, ZIGZAG, Laserliner, Impulse, TOTAL**, все остальные марки инструмента, высланные в наш адрес, с использованием данной услуги, будут приняты в ремонт исключительно на возмездной (платной) основе с последующим удержанием с владельца инструмента стоимости пересылки в Сервисный центр и обратно.

Никаких дополнительных действий при отправке почтой, на подобии оклейки лентой "Осторожно", или заполнения графы "объявленная стоимость" и т.п. не допускается! Оплата таких услуг производится за счет владельца инструмента, т.к. дополнительные услуги увеличивают базовую стоимость пересылки.