

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 tehnozoо.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/Kuryerskiyeuslugi0/Vyzovkurera>.

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.
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 отправок 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, AVAC, 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.