

СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА ООО «УБЕР ЭЛЕКТРО»

Сервисная политика предприятия-изготовителя направлена на максимальное удобство и скорость обработки обращений потребителей. Обращение за гарантийной и сервисной поддержкой **напрямую к производителю**, минуя посредников в виде сервисных центров, сокращает срок гарантийного или послегарантийного ремонта фактически до срока логистики продукта от потребителя до предприятия-изготовителя.

Сервисный центр, в любом случае, потратит время на прием, диагностику изделия и точно так же обратится на предприятие изготовитель за оригинальными комплектующими для ремонта или отправит изделие на ремонт на предприятие-изготовитель.

Обращение потребителя напрямую к производителю сокращает срок решения проблемы минимум на 7-10 дней.

Спрогнозировать срок ремонта потребитель может самостоятельно исходя из местоположения производителя в г. Ростов-на-Дону и выбрать наиболее предпочтительную по срокам доставки логистическую компанию*. Предприятие-изготовитель самостоятельно готовит заявку на доставку изделия, информирует потребителя о готовности к отправке и пересылает необходимые для отправки документы (Номер заявки или накладную на прием). Потребитель доставляет изделие в удобный для него пункт приема транспортной компании и сдает его по заранее подготовленным производителем документам на доставку.

* Предприятие-изготовитель, исходя из удобства, доступности пунктов выдачи заказов, скорости доставки и качества обслуживания рекомендует выбирать, при возможности, транспортную компанию СДЭК.



АЛГОРИТМ ВАШИХ ДЕЙСТВИЙ:

На номер сервисной службы **+7-905-439-40-97** по Max, Telegram или WhatsApp вы направляете:

- ФИО отправителя/получателя,
- Контактный номер телефона,
- Адрес удобного вам ПВЗ (пункта выдачи заказ) СДЭК
- Название прибора и короткое описание неисправности.



При обращении в сервисную службу через мессенджеры

просьба воздержаться от голосовых сообщений, так как все обращения заносятся в базу данных сервиса и анализируются для повышения качества продукции.

Логисты предприятия-изготовителя формируют заявку и оформляют трек номер, по которому вы сдадите прибор в ПВЗ СДЭК и так же вы получите номер трека, по которому вы получите в этом же ПВЗ прибор обратно. Вам необходимо упаковать прибор в тару (можно не ту в которой он приехал), главное, что бы она могла защитить прибор при транспортировке от повреждений.

Для вашего удобства мы не требуем при возврате отправлять паспорта, чеки покупки и другую документацию, так же нет необходимости отправлять элементы комплектации, которая шла с прибором.

Расходы по логистике, в случае гарантийного случая, берет на себя предприятие-изготовитель. Сроки диагностики и гарантийного ремонта или замены на предприятии изготовителе не превышают 2-х дней с момента получения продукции от транспортной компании.

Диагностика, ремонт, в том числе и не гарантийный** на предприятии изготовителе осуществляются **бесплатно**.

**В случае, если изделие не подлежит ремонту в виду значительных повреждений, потребителю предлагается вместо ремонта замена на новое аналогичное изделие со скидкой.