



Памятка для региональных покупателей по гарантийному обслуживанию

В случае обнаружения неисправности, Покупатель присылает сканы/фото документов на самокат (чек, гарантийный талон), а так же фото/видео поломки, описание поломки в сервисный центр по почте service@globber-russia.ru

После осмотра фото/видео, сервисный центр даст предварительный ответ, можно ли признать данный случай гарантийным или нет (именно предварительно гарантийным, т.к. после более детального осмотра самоката, могут обнаружиться скрытые дефекты на самокате, по причине которых он, может быть снят с гарантийного обслуживания)

Если случай признан предварительно гарантийным, покупатель отправляет самокат в сервисный центр через транспортную компанию «Деловые линии» или «ЖелДорЭкспедиция» (самокат отправляется без обрешетки!), до адреса сервисного центра. Полностью оплачивает пересылку самоката до сервисного центра, вне зависимости от веса товара! Необходимо при этом сохранить документы/чеки, которые будут выданы в транспортной компании!)

Реквизиты и адрес получателя:

107014, г. Москва, Сокольническая площадь 9 к 1, Вело-центр павильон №21

ООО "Велосалон", ОГРН: 1117746839154 ИНН: 7718863912 КПП: 771801001 Телефон: 8 (499) 110-32-25, 8 (916) 966-22-11

Сервисный центр, после получения, проводит диагностику самоката и выносит решение о том, гарантийный случай или нет.

Если **случай гарантийный**, сервисный центр полностью устраняет дефект в период 14 дней с момента поступления самоката в сервисный центр. В случае отсутствия запчастей данный срок может быть продлен до 45 дней.

В соответствии с п.7 ст. 18 ЗЗПП РФ стоимость пересылки крупногабаритного товара (если товар более 5 кг) в сервисный центр будет компенсирована в полном объеме (в соответствии со счетами и накладными, выданными транспортной компанией при отправке). Обратная пересылка, так же, будет осуществляться бесплатно.

Стоимость пересылки товаров в СЦ менее 5 кг, оплачивается покупателем, вне зависимости от того, гарантийный случай или нет.

Если **случай не гарантийный**, покупателю будет предложено на платной основе выполнить ремонт данного самоката. После согласования сметы покупателю будет выставлен счет. Платный ремонт осуществляется при 100% предоплате. Если же Покупатель отказывается от платного ремонта – будет выдано экспертное заключение, подписанное сервисным центром, об отказе в гарантийном ремонте, в котором будут указаны основания для отказа. Самокат будет отправлен обратно к потребителю, и за счет потребителя, стоимость пересылки не компенсируется.

НЕ принимаются на гарантийный ремонт:

- грязные, мокрые самокаты
- изделия с механическими, термическими, электрическими повреждениями (в т.ч. скрытыми).
- изделия со следами небрежной эксплуатации.
- изделия с удаленной либо нечитаемой заводской маркировкой.
- изделия, выход из строя которых вызван использованием нестандартных или несовместимых запчастей, комплектующих, расходных материалов, чистящих материалов.
- изделия с наличием следов самостоятельного ремонта или тюнинга.

Гарантия не распространяется на изнашивающиеся детали (колеса, ручки, шины, камеры (для моделей с накачиваемыми колесами), тормоза, лакокрасочное покрытие и пр.).

Срок службы таких деталей зависит от активности использования самоката.