* **Процедура «Totalservice» з роботи з сервісним товаром кінцевих споживачів категорій електроінструмент Total**

1. **Процедура «TotalPick Up service»**

*з роботи з сервісним товаром кінцевих споживачів категорій електро та бензо інструмент Total*

3.1. За необхідності в проведенні сервісного обслуговування, несправний товар кінцевих споживачів передається наступними способами:

- за місцем придбання товару;

- в сервісний центр компанії: м. Київ, вул. Гарата Джонса  (вул. Сім’ ї Хохлових) 8. ФО-П Мішота Б.П.

- за допомогою відправки в сервісний центр через Нову пошту.

3.2. Дана послуга поширюється на гарантійний і платний ремонти, надається кінцевим споживачам і включає в себе пряму кур'єрську відправку товару з регіону і зворотну відправкув регіон.

3.3. Терміни надання послуги:

- не більше 14 днів (без урахування часу пересилання товару в ремонт і назад),

- в узгоджені з власником товару терміни,

 від моменту приймання товару в регіональному відділенні Нової пошти і до моменту готовності товару до видачі в регіональному відділенні Нової пошти.

3.4. Кінцевий споживач зобов'язаний заповнити і додати до товару супровідну картку товару (бланк в додатку до регламенту), а також коректно оформлений оригінальний гарантійний талон, а також фіскальний чек, якщо товар купувався в роздрібній точці продажу за готівковий розрахунок, або платіжку банку і видаткову накладну, якщо товар купувався за безготівковим розрахунком. У разі некоректно заповнених гарантійних документів, товар буде повернуто кінцевому споживачеві без ремонту, за рахунок одержувача (оплата готівкою).

Для відправки товаруконтрагенту необхідно звернутися до найближчого до нього або найбільш зручного для нього відділення Нової пошти і зробити адресну відправку з кур'єрською доставкою за рахунок одержувача.

Реквізити одержувача: ТОВ «Лідер Діст», Код ЄДРПОУ 44694476. ФО-П Мішота Б. П.

м. Київ, вул. Гарата Днонса  (вул. Сім’ ї Хохлових) 8.

044-247-67-34, 044-247-3-67 72, 099-247-770-32

3.5. Якщо за фактом тестування в київському СЦ ремонт буде визнано як не гарантійний, СЦ зв'яжеться з кінцевим споживачем та погодить вартість платного ремонту. За фактом завершення платного ремонту вартість буде пред'явлена кінцевому споживачеві для оплати через банк. У разі відмови кінцевого споживача від платного ремонту, коли вартість ремонту або терміни проведення ремонту його не влаштували, здійснюється повернення без ремонту, пересилання за рахунок кінцевого споживача.

3.6. За товари, відправлені у платний ремонт з регіону , вартість відправки до сервісного центру буде запропонована кінцевому споживачеві для оплати через банк.

3.7. Товари, відремонтовані за гарантією, відправляються з сервісного центру в регіон за рахунок СЦ, безкоштовно для кінцевого споживача.

3.8. Товари, відремонтовані платно (не за гарантією), відправляються з сервісного центру в регіон за рахунок одержувача (за рахунок кінцевого споживача).

3.9. Товари кінцевих споживачів, гарантія яких підтверджена в процесі діагностики, за якими СЦ прийняв рішення про неможливість ремонту, у встановлені законодавством терміни, актуються до списання. Товар та акт надсилається назад кінцевому споживачеві за рахунок СЦ.

3.10. У разі виникнення претензій прохання надсилати їх за нижче вказаними контактами у вигляді стандартного бланка рекламації.

3.11. Для здійснення зворотної доставки товару після ремонту в СЦ реквізити отримувача зворотної доставки будуть взяті з ТТН, за якою клієнт надіслав посилку в СЦ. Всі відправки здійснюються на відділення НП, адресна доставка кінцевому споживачу не здійснюється.

3.12. Довідки за станом товару в ремонті:

Тел. 099-247-770-328, E-mail: Pickup.service@yugcontract.ua