*Инструкция для торговых точек/интернет площадок*

*В случае возникновения заводского брака покупатель должен обратиться к месту продажи. Торговая точка/интернет площадка, в свою очередь, должна:*

*- проверить и удостоверится, что товар имеет заводской брак (товар не рабочий),* ***по итогу сбора информации от клиента о проблеме.***

*-* ***визуально*** *осмотреть товар и в случаи отсутствия внешних признаков повреждений, вскрытия и следов воздействия жидкости подтвердить заводской брак*

*- проверить наличие чека и даты покупки на чеке в соответствии со сроками гарантии на продукцию*

*- принять в установленной законом форме заполненный бланк заявления (акт приема на возврат) о возврате товара по причине заводского брака и* ***указать характер поломки***

*-  оформить возврат и произвести продажу (совершить обмен) такого же товара или вернуть денежные средства покупателю, в случаи отсутствия такого же товара*

*После торговая точка/интернет площадка возвращает данный товар дистрибутору (в случаи если покупка совершалась не у дистрибутора, то компании продавцу, который в свою очередь, возвращает дистрибутору) в соответствии с требованиями к такому возврату:*

*- наличие заводской комплектации, включая упаковку/стикер\*\* ,кабели, мини-приемники, переходники и другие элементы заводской комплектации.*

*- копию заявления (акта) от конечного потребителя о возврате*

*- чек, подтверждающий дату продажи*

*После возврата в СЦ производителя на экспертизу, ответственное лицо проверяет товар согласно перечню вышеуказанных документов и комплектации, визуального осмотра, и подтверждает заявленный дефект после чего подтверждает компенсацию, в случае не подтверждения дефекта данный товар возвращается без компенсации клиенту.*

*Инструкция для торговой точки по предпродажному браку*

*Если брак обнаружился в торговой точке при проверке устройства перед продажей и при этом покупатель не рассчитался за товар (то есть отсутствие чека), в таком случае, нужно оформить акт о дефектовке товара в точке продажи. При этом должна быть сохранена упаковка и товар визуально должен быть новым (без любых следов пользования).  После возврата в СЦ производителя на экспертизу, ответственное лицо проверяет товар согласно акту возврата, где указана причина возврата, и визуального осмотра, после чего подтверждает компенсацию.*

*Не подлежит гарантийным обязательствам продукция имеющая:*

*- повреждения, которые возникли во время ненадлежащих условий эксплуатации*

*- механические повреждения*

*- следы воздействия посторонних предметов, веществ, жидкостей*

*- признаки использования не по прямому назначению или с нарушением инструкции*

*Гарантия не распространяется на части продукции, которые подлежат* ***естественному износу****:*

*- элементы питания*

*- покрытие клавиш/пластиковых поверхностей*

*- разъемы подключений*

*- поролоновые, тканевые, резиновые части изделий*