**ОБЩИЕ ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков товара;
* замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы

 **Гарантийное обслуживание не проводится:**

* если товар имеет внешние или внутренние механические повреждения;
* если неисправность вызвана попаданием внутрь товара посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т. п.;
* если неисправность вызвана стихийными бедствиями, пожаром, бытовыми и другими факторами, не зависящими от SmartPrice;
* если повреждения вызваны несоответствием параметров источников питания и связи государственным стандартам;
* в случае любых изменений в установке, настройке и/или программировании;
* если серийный номер или номер модели на изделии изменен, удален, стерт или его невозможно точно определить
* была нарушена целостность гарантийных пломб;
* присутствуют следы воздействия на товар домашними животными, насекомыми, грызунами или посторонними предметами;
* имеются следы воздействия на товар жидкостью или паром, высокими или низкими температурами;
* присутствуют следы вскрытия товара или изменения его конструкции и комплектующих;
* истек установленный срок со дня покупки товара

 Правила обмена устройства

1) Обмен товара надлежащего качества осуществляется течение 14(четырнадцати) дней со дня покупки\*, днем покупки считается день, когда товар был вручен покупателю, либо приобретен им лично в офисе компании SmartPrice.

\* Обмен и возврат товара надлежащего качества осуществляется в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «[О защите прав потребителей](#0)» и Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 «[Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом](http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=136274;dst=0;rnd=184768.4976120835635811)»

По истечение 14 (четырнадцати) дней возможен обмен только товара ненадлежащего качества, при этом таким товаром считается товар, подлежащий гарантийному обслуживанию;

2)При обмене товара Вам необходимо заполнить форму «Подать заявку», которая находится в разделе «Гарантия», внизу страницы и дождаться звонка нашего специалиста. Если вы испытываете трудности в заполнении формы, то Вам необходимо связаться с нашим менеджером, который поможет Вам в заполнении формы, по телефону 8 (800) 350-72-51, а также быть готовым предоставить номер заказа, номер телефона, с которого был оформлен заказ, IMEI устройства.

3)После того, как наш специалист перезвонит Вам и обсудит с Вами все варианты решения проблемы, связанной с устройством, Вам необходимо будет заполнить заявление на обмен товара и прислать на эл. почту return@smartprice.ru (Форма заполнения и адрес эл. почты будут представлены в смс-сообщении, образец заполнения представлен на сайте <https://smartprice.ru/> )

4)Если Вы проживаете в Москве, то вам следует предварительно записаться на обмен/возврат по телефону 8 (800) 350-72-51, а затем обратиться в офис компании по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, 31, офис SmartPrice.

Во всех других случаях отправьте Ваше устройство любым удобным для Вас способом (транспортная компания, почта) на адрес офиса нашей компании по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, 31, офис SmartPrice Обращаем Ваше внимание на то, что срок доставки посылок транспортной компанией до офиса SmartPrice составляет от 2-х до 14-дней, в зависимости от региона Вашего проживания.

При отправлении устройства при заказе на почте или пункте вывоза заказов транспортной компании обязательно сохраните чек об услуге доставки – он может Вам понадобится для возврата денежных средств за доставку, если Ваш случай будет признан гарантийным;

5) После того, как Ваше устройство поступит в SmartPrice, оно пройдет обязательную проверку качества и решение о его обмене будет принято только на основании наличия существенного недостатка устройства. \*\*(Подвал: \*\*Согласно ст. 26.1 “Закона о защите прав потребителей” покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества при условии, что сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки товара. Все технически сложные товары (телефоны, компьютеры, планшеты и т.д.), в соответствии с Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, проходят обязательную проверку качества и подлежат возврату или обмену только при наличии существенного недостатка. Продавец принимает решение о возврате или замене товара после проведения обязательной проверки.) ) Сроки выполнения проверки товара на обмен по приезде в офис компании составляют до 1 часа, во всех остальных случаях – до 4-х рабочих дней;

6)Если при проведении проверки качества (экспертизы) будет установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (например, экран разбит в результате падения, товар не включается, т. к. в него попала вода и т. п.), то Вам будет предложен либо ремонт устройства, стоимость которого вы можете узнать у менеджера, либо возврат Вашего устройства без ремонта; подробности Вы также сможете уточнить у менеджера SmartPrice;

7) При осуществлении обмена или возврата товара в рамках гарантийного срока, аксессуары, переданные в компанию вместе с товаром (например, защитное стекло или чехол), не сохраняются компанией и не возвращаются клиенту;

8) После диагностики новый товар на обмен будет отправлен по указанному вами адресу, подробности Вы также сможете уточнить у менеджера SmartPrice. Если Вы лично принесли устройство на обмен в офис SmartPricе, то новое устройство вам будет выдано непосредственно в офисе компании после диагностики;

9) При обмене течение срока гарантийного обслуживания приостанавливается на период с момента предъявления требования, по факту обмена на новый товар срок гарантийного обслуживания (90 дней) предоставляется повторно.

 Правила возврата денежных средств

Обращаем особое внимание, что возврат денежных средств возможен ТОЛЬКО если обращение произошло во время гарантийного периода 14 дней со дня покупки, днем покупки считается день, когда товар был вручен покупателю, либо приобретен им лично в офисе компании SmartPrice. Возврат денежных средств не производится, если при экспертизе будет установлено, что устройство не подлежит гарантийному обслуживанию.

Если Вы приобрели устройство за наличный расчет в офисе компании, то Вы можете вернуть денежные средства там же, по адресу: г.Москва, ул.Сущевский Вал,31,офис SmartPrice в день обращения, предварительно связавшись со специалистом технической поддержки по номеру телефона 8 (800) 350-72-51.

Во всех остальных случаях Вам необходимо:

1) Заполнить форму «Подать заявку», которая находится в разделе «Гарантия», внизу страницы и дождаться звонка нашего специалиста. Если вы испытываете трудности в заполнении формы, то Вам необходимо связаться с нашим менеджером, который поможет Вам в заполнении формы, по телефону 8 (800) 350-72-51, а также быть готовым предоставить номер заказа, номер телефона, с которого был оформлен заказ, IMEI устройства;

2) Отправить Ваше устройство любым удобным для Вас способом (транспортная компания, почта) на адрес офиса нашей компании по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, 31, офис SmartPrice;

Обращаем Ваше внимание на то, что срок доставки посылок транспортной компанией до офиса SmartPrice составляет от 2-х до 14-дней, в зависимости от региона Вашего проживания;

3)Заполнить форму по возврату денежных средств и отправить ее на адрес эл.почты

return@smartprice.ru (Форма заполнения и адрес эл. почты будут представлены в смс-сообщении, образец заполнения представлен на сайте <https://smartprice.ru/> );

4)После того, как Ваше устройство поступит в SmartPrice, оно пройдет обязательную проверку качества. Сроки выполнения проверки товара при непосредственной явке клиента в офис компании составляют до 1 часа, во всех остальных случаях – до 4-х рабочих дней;

5)Если при проведении проверки качества (экспертизы) будет установлено, что недостатки товара возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (например, экран разбит в результате падения, товар не включается, т. к. в него попала вода и т. п.), то Вам будет предложен либо ремонт устройства, стоимость которого вы можете узнать у менеджера, либо возврат Вашего устройства без ремонта; подробности Вы также сможете уточнить у менеджера SmartPrice.

В этом случае возврат денежных средств за устройство не возможен;

 6)Если устройство прошло проверку и получило одобрение на возврат денежных средств от сервисного центра, то менеджер SmartPrice оформляет заявление на возврат и передаёт информацию в финансовый отдел. Финансовый отдел осуществляет возврат денежных средств по тем реквизитам банковской карты, которые вы укажете в заявлении. Обращаем Ваше внимание, что согласно регламенту банка, возврат денежных средств на карту составляет от 3-х до 14 рабочих дней с момента перечисления денежных средств нашей компанией клиенту.

 ПРАВИЛА РЕМОНТА ПО ГАРАНТИИ

Гарантийный ремонт - это устранение возникших технических неисправностей товара в период гарантийного обслуживания. В нашей компании гарантийный ремонт осуществляется в течение 90 дней со дня покупки, днем покупки считается день, когда товар был вручен покупателю, либо приобретено им лично в офисе компании SmartPrice. Гарантийный ремонт распространяется на товары, которые находятся в том же состоянии, что и в момент передачи Вам (подробнее о состояниях <https://smartprice.ru/info/more-conditions>). Еще раз настоятельно рекомендуем Вам внимательно ознакомиться с перечнем ситуаций, при которых мы будем вынуждены отказать Вам в гарантийном обслуживании.

Для того, чтобы произвести ремонт по гарантии Вам необходимо:

1)Заполнить форму «Подать заявку», которая находится в разделе «Гарантия», внизу страницы и дождаться звонка нашего специалиста. Если вы испытываете трудности в заполнении формы, то Вам необходимо связаться с нашим менеджером, который поможет Вам в заполнении формы, по телефону 8 (800) 350-72-51, а также быть готовым предоставить номер заказа, номер телефона, с которого был оформлен заказ, IMEI устройства;

2) Если Вы приобрели устройство в офисе компании SmartPrice, то Вы можете обратиться с заявкой на гарантийный ремонт там же, по адресу: г.Москва, ул.Сущевский Вал,31,офис SmartPrice, предварительно связавшись со специалистом технической поддержки по номеру телефона 8 (800) 350-72-51. Во всех иных случаях Вам необходимо отправить Ваше устройство любым удобным для Вас способом (транспортная компания, почта) на адрес офиса нашей компании по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, 31, офис SmartPrice;

Обращаем Ваше внимание на то, что срок доставки посылок транспортной компанией до офиса SmartPrice составляет от 2-х до 14-дней, в зависимости от региона Вашего проживания;

Во всех остальных случаях Вам необходимо сделать следующие шаги:

1) Вам необходимо связаться с нашим менеджером по телефону 8 (800) 350-72-51, а также быть готовым предоставить номер заказа, номер телефона, с которого был оформлен заказ, либо IMEI устройства. Далее Вам необходимо заполнить заявление на обмен товара и прислать на эл. почту return@smartprice.ru (Форма заполнения и адрес эл. почты будут представлены в смс-сообщении, образец заполнения представлен на сайте <https://smartprice.ru/> );

2) Отправьте Ваше устройство любым удобным для Вас способом (транспортная компания, почта) на адрес офиса нашей компании по адресу: г. Москва, ул. Сущевский Вал, 31, офис SmartPrice. При отправлении устройства при заказе на почте или пункте вывоза заказов транспортной компании напишите «Заявка на гарантийный ремонт». Обращаем Ваше внимание на то, что срок доставки посылок транспортной компанией до офиса SmartPrice составляет от 2-х до 14-дней, в зависимости от региона Вашего проживания.

3)После того, как Ваше устройство поступит в SmartPrice, оно пройдет обязательную проверку на соответствие условиям гарантийного обслуживания и ремонт, после чего будет принято решение о признании последующего ремонта гарантийным или не гарантийным. Сроки диагностики составляют 1 час, если клиент лично обращается в офис, и 1 сутки от момента прибытия устройства в офис компании.

В случае признании случая не гарантийным, клиенту будет предложен либо ремонт на платной основе, либо возврат устройства клиенту без ремонта. Подробности необходимо уточнить у менеджера SmartPrice.

В том случае, когда случай будет признан гарантийным, в сервисном центре компании будет осуществлен гарантийный ремонт устройства, а затем отправлен клиенту, по указанному им адресу.

4)При проведении ремонта течение срока гарантийного обслуживания приостанавливается на период с момента предъявления требования и до возврата товара потребителю.

**Заявление на возврат денежных средств**

Приложение 2 Генеральному директору ООО «Мобитех»

 Овчинникову В.В от

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО покупателя)

 паспорт: серия\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 заявление на обмен товара

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. я приобрел(а) в вашем магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование и марка товара) , IMEI товара\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (набрать команду \*#06#) по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей (цифрами) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прописью) руб., что подтверждается кассовым чеком № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Прошу обменять указанный товар по причине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать причину).

Дата Подпись

**Заявление на возврат денежных средств**

Приложение 1 Генеральному директору ООО «Мобитех»

 Овчинникову В.В от

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО покупателя)

 паспорт: серия\_\_\_ номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 заявление о возврате товара

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. я приобрел(а) в вашем магазине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование и марка товара) , IMEI товара\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (набрать команду \*#06#) по цене \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей (цифрами) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прописью) руб., что подтверждается кассовым чеком № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Возвращаю указанный товар по причине \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать причину).

прошу вернуть мне уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (цифрами) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (прописью) руб. на мою банковскую карту со следующими реквизитами:

Получатель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Счет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Корр. счет: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Банк: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись