**Сервисная политика**

**Общие условия гарантийного обслуживания техники и компенсации для юридических лиц.**

Все устройства под брендом ELARI при обращении контрагента для компенсации брака со стороны производителя должны иметь заключение или акт авторизованного производителем сервисного центра (ООО «Сервиспровайдер»). Данные акты необходимо согласовывать с вендором, отправив реестр оборудования и сканы актов на почту ([valiyan@elari.net / abadaev@elari.net](mailto:valiyan@elari.net%20/%20abadaev@elari.net)).  
Устройства без акта авторизованного производителем сервисного центра не принимаются для компенсации.

Все устройства, на которые авторизованный производителем сервисный центр выдал акт о не ремонтопригодности, остаются в сервисном центра на ответственное хранение с последующей утилизацией или отправки на экспертизу для проведения анализа выявленных недостатков.

Для проведения гарантийного ремонта после обращения потребителя, дилеры обязаны прилагать к каждому сдаваемому в ремонт устройству фирменный гарантийный талон с печатью и указанным серийным номером, в случае отсутствия гарантийного талона, дилер может прилагать документ о покупке (чек), если иного порядка передачи устройств в авторизированный сервисный центр не указано в договоре поставки.

Для проведения предпродажного ремонта дилер обязаны передать в авторизованный производителем сервисный центр устройство в полной комплектации, предусмотренной производителем. Гарантийный талон не заполняется, если иного порядка передачи устройств в авторизированный сервисный центр не указано в договоре поставки.   
  
Возврат товара приобретенного онлайн, происходит согласно Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей"   
Статья 26.1 пункт 4

**Общие условия гарантийного обслуживания техники для физических лиц**

Гарантия на устройство -12 месяцев с даты покупки конечным потребителем или с даты производства.

В случае отсутствия корректно заполненного гарантийного талона клиент должен предоставить документ о покупке (чек) с указанным в нём наименованием модели и серийным номером (IMEI). В случае отсутствия требуемых документов, но при наличии заявления об их утере, гарантия исчисляется с даты производства. Дата производства указана на коробке. Если коробка отсутствует, необходимо предоставить IMEI устройства технической поддержке ELARI. В случае отсутствия требуемых документов (выше перечисленных) необходимо отправить вендору imei устройства (указан на коробке и в устройстве), либо данные конечного потребителя (номер телефона / email к которому было привязано устройство).

Дата производства зашифрована в серийном номере с указанием месяца и года производства устройства. Проверить можно с помощью приведённой ниже таблицы:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Index | Vendor code. | Year | Month | Model no. | Device type | device No. | Total SN (13 digit) |
| EL | 10 | 8 | 03 | 01 | 1 | 00001 | EL 1070301100001 |

Наличие фирменного гарантийного талона со всеми заполненными графами обязательно. В случае отсутствия фирменного гарантийного талона необходимо предоставить документ о покупке (чек).  
  
Если в городе нет авторизованного сервисного центра, далее АСЦ, то устройство отправляется или в ближайший АСЦ, или в центральный сервисный центр производителя Почтой России, либо транспортной компанией, за счет отправителя, по адресу:

119331, Москва, Проспект Вернадского, д. 29, получатель ООО "ИП Марчевская"

Для определения ближайшего АСЦ необходимо воспользоваться [списком](https://help.elari.net/ru-RU/support/solutions/articles/44002313718-%D0%A1%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%BA-%D0%90%D0%A1%D0%A6-%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8-%D0%B8-%D0%A1%D0%9D%D0%93).  
  
Если товар весит менее 5 кг и не является крупногабаритным, то доставка такого товара до продавца лежит на покупателе. Далее же, если требуется отправка от продавца до СЦ, то продавец осуществляет такую доставку самостоятельно.   
Согласно п. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»

В случае ремонта – в упаковку вложите пояснительную записку с описанием неисправности, ФИО, номер телефона, обратный адрес для отправки. После отправки, обязательно сообщите трек номер для отслеживания заказа в техническую поддержку ELARI на [сайте](https://help.elari.net/ru-RU/support/home) или в приложении.

В случае замены в течении 7 дней после покупки – в упаковку вложите пояснение что это возврат в течении 7-ми дней после покупки.  
  
**Гарантийные обязательства**

**Гарантия на аккумуляторы и аксессуары:**  
Аккумуляторная батарея встроенная. Носимая электроника - 12 месяцев с даты покупки или с даты производства.  
Аккумуляторная батарея встроенная. Бытовая техника - 6 месяцев с даты покупки или с даты производства.  
Аккумуляторная батарея съемная. Носимая электроника - 6 месяцев с даты покупки или с даты производства.  
Аккумуляторная батарея съемная. Бытовая техника - 6 месяцев с даты покупки или с даты производства.  
Аксессуары - 6 месяцев с даты покупки или с даты производства.

**Гарантийные обязательства компании не распространяются на следующие дефекты:**оторван ремешок, повреждение крепление ремешка  
● оторвана заглушка USB или SIM ● повреждение USB-гнезда ● повреждение SIM-слота ● повреждение зарядного кабеля● механическое повреждение дисплея, сенсора ● любые другие механические повреждения устройства, кроме повреждения кнопок управления.● обнаружение внутри оборудования следов воздействия на него жидкостей (коррозия, окисление)  
● наличие следов несанкционированного вскрытия прибора, изменение конструкции, непредусмотренное производителем, воздействие каких-либо других факторов, нарушающих работоспособность данного оборудования  
● обнаружение следов неквалифицированного ремонта оборудования, а также вмешательство в его программное обеспечение  
● повреждения оборудования, вызванные скачком напряжения, обнаружение следов подключения к не рекомендованным источникам электропитания, не предназначенных для данного оборудования● ошибка авторизации/проблемы с приложением (необходимо обращаться в техподдержку)● ошибка привязки часов в приложении ELARI SafeFamily (необходимо обращаться в техподдержку)● Ошибка «Аккаунт уже создан» приложении ELARI SafeFamily (необходимо обращаться в техподдержку)● забыли пароль от учетной записи приложения ELARI SafeFamily (необходимо обращаться в техподдержку)● не приходит код авторизации на почту после регистрации в приложении ELARI SafeFamily (необходимо обращаться в техподдержку). **Гарантийные обязательства дефектов, выявленных в процессе диагностики:**Важно: Не тестируется на аккаунте пользователя!● Неточная геолокация детских часов ELARI:• Передача данных по GPS отсутствует по результатам диагностики – гарантийный случай• Передача данных по GPS осуществляется в соответствии с заданными настройками устройства по результатам диагностики – не гарантийный случай

●Быстрый разряд аккумуляторной батареи детских часов ELARI:  
- естественная потеря емкости аккумулятора. Если в течение года с момента начала использования устройства ёмкость аккумулятора упала более чем на 50% – гарантийный случай  
- фактическое время работы устройства меньше, чем приведённые в таблице показатели – гарантийный случай

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Режим отправки координат | Время работы устройства с поддержкой только 2G сетей\* | Время работы устройства с поддержкой 3G/4G сетей\* |
| 1 раз в 1 минуту | 4 часа | 3 часа |
| 1 раз в 5 минут | 6 часов | 5 часов |
| 1 раз в 10 минут | 12 часов | 10 часов |
| 1 раз в 30 минут | 24 часа | 20 часов |
| 1 раз в 60 минут | 48 часов | 30 часов |
| Режим «Умная логика» | Диагностика не представляется возможной т.к. в этом режиме используется динамический период определения местоположения зависящий от многих внешних факторов | Диагностика не представляется возможной т.к. в этом режиме используется динамический период определения местоположения зависящий от многих внешних факторов |

**\***Указано время без учёта использования других функций устройства, таких как голосовые и видеозвонки, голосовой ассистент, голосовые и текстовые сообщения, камера, игры, радио и другие мультимедиа возможности устройства.  
  
**Правила передачи устройств в авторизированный сервисный центр.**

**Не принимаются к обслуживанию устройства**, привязанные к аккаунту пользователя от физических лиц, а также предпродажный брак c привязанными аккаунтами от юридических лиц.

Как проверить:

* для часов с поддержкой сетей 4G: в выключенные часы вставить активированную SIM-карту с наличием соединения с интернет. При включении часы самостоятельно должны показывать QR код привязки на главном экране

Если часы не включаются, необходимо предоставить вендору imei устройства (указан на коробке и в устройстве), либо данные конечного потребителя (номер телефона / email к которому было привязано устройство).  
  
При прямом обращении физ. лиц в АСЦ, устройство должно быть отвязано от аккаунта пользователем самостоятельно. Если пользователь не может самостоятельно отвязать устройство, то пользователю сначала следует обратиться в техническую поддержку ELARI.

Юридическим лицам предпродажный брак будет возвращаться из авторизованного сервисного центра с формулировкой **«Заявленная неисправность дефектом не является согласно сервисной политики производителя. Не подлежит гарантийному**

**обслуживанию».**

Подобные обращения - от ритейлеров - будут оплачены как диагностика.

При поступлении в АСЦ привязанного к аккаунту пользователя устройства от ритейла **не относящиеся** к предпродажному браку, для отвязки устройства необходимо обратиться к менеджеру ООО «Сервиспровайдер», курирующего Ваш СЦ.

**Регламент работы службы технической поддержки**;  
  
Техническая поддержка осуществляется по следующим каналам связи:  
• электронная почта ( support@elari.net );  
• чат в мобильном приложении;  
  
Перед подачей обращения в службу технической поддержки желательно изучить доступную информацию по этому вопросу:  
• В документации к продуктам компании Elari, комплекты которой доступны для скачивания на сайте компании;  
• В «[Базе знаний](https://help.elari.net/ru-RU/support/home)» службы технической поддержки, доступ к которой есть на сайте компании в разделе «Техническая поддержка»  
Режим работы службы технической поддержки;  
• Техническая поддержка работает круглосуточно без выходных.  
• Обращения, поступающие в службу технической поддержки, обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение до 72-х часов.  
• Время реакции определяется общей загрузкой технической поддержки и может быть меньше заявленных в регламенте сроков. В некоторых случаях решение вопросов может производиться сразу после получения запросов или дополнительной информации от клиентов.  
• Служба технической поддержки не может точно устанавливать время решения конкретной проблемы, т.к. на это могут влиять различные факторы, например, своевременность ответа клиента, необходимость подготовки и выпуска обновления программного продукта, анализ программного кода и т.п. В указанных случаях нет необходимости обращаться в службу поддержки по телефону или повторно отправлять электронные сообщения. Как правило, это не ускорит процесс решения проблемы.  
• Вопросы, поступающие в техническую поддержку, решаются в порядке приоритета и очередности поступления.  
  
Дополнительная информация о режиме работы, информация об изменениях в режиме работы, информация о режиме работы в праздничные дни, информация о перерывах в работы службы технической поддержки по техническим причинам и в случаях экстренных ситуаций публикуется на официальном сайте компании Elari  
  
В обращении должны быть точно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения. Для более оперативного решения вопросов обращение должно включать следующую информацию:   
• imei;   
• описание проблемы и пошаговое описание действий по воспроизведению проблемы (по возможности);  
Службой технической поддержки может быть запрошена дополнительная информация по настройкам ПО, используемым версиям, скриншоты и т.д.  
  
При создании обращения или при отправке обращения по электронной почте можно включать скриншоты и графические пояснения, которые могут помочь в решении проблемы. Скриншоты должны быть подготовлены в форматах: JPG, GIF, PNG. В случае использования скриншотов в форматах BMP следует их предварительно запаковать с использованием программы архиватора (RAR, ZIP). Все скриншоты или фотографии рекомендуется не включать в текст письма, а прикладывать в виде вложений к письму.  
  
*Компания Elari имеет право на изменение положений настоящего регламента. При этом компания обязуется публично объявлять обо всех изменениях в настоящем регламенте.*