## Терминология

**Товар конечного Потребителя** – это Смартфоны, Mi TV, Экосистемные товары, Ноутбуки, приобретённые у Дилера конечным Потребителем с целью эксплуатации в соответствии с заявленным функционалом.

**«DOA»/предпродажный брак** – означает Оборудование, в котором обнаружен дефект до продажи физ лицу/юр лицу

**«DAP» –** означает Оборудование, в котором дефект обнаружен конечным пользователем в течение 15 дней с даты покупки конечным пользователем

**Авторизованный Сервисный Центр (АСЦ)** – это организация, уполномоченная Производителем/Поставщиком оборудования, проводить работы, связанные с устранением выявленных недостатков и\или для проведения экспертизы товара, в соответствии с законодательством РФ.

***Условия гарантийного обслуживания Xiaomi для юр. лиц***

Гарантийное обслуживание товаров производителя XIAOMI организует и осуществляет Производитель/Поставщик через собственные/уполномоченные АСЦ и в сроки, в соответствии с требованиями законодательства РФ, в частности закона «О защите прав потребителей». При этом:

1. В случае наличия АСЦ в населённом пункте, месте нахождения Партнёра, Партнёр самостоятельно (*своими силами и за свой счёт*) доставляет в АСЦ товары XIAOMI, полученные от Потребителей с претензиями на качество (*неисправные*), для проведения гарантийного обслуживания/ремонта.

Товары должны быть переданы (*доставлены*) в АСЦ в течение 7 (*семи*) календарных дней с даты его получения от конечного Потребителя. Если Партнёр не передал неисправный товар в АСЦ в течение 7 (*семи*) календарных дней с даты его получения, то Производитель/АСЦ производителя не сможет выполнить гарантийное обслуживание/замену на новое устройство/ремонт в установленные законодательством РФ сроки.

**Проверить наличие АСЦ в населенном пункте можно пройдя по ссылке:** <https://www.mi.com/ru/service/repair/>. (Прошу обратить внимание, что есть разбивка АСЦ по категориям товара Смартфоны, Mi TV, Экосистемные товары, Ноутбуки).

Клиенту необходимо выбрать категорию своего товара на сайте:



Клиенту необходимо выбрать город обращения на сайте:



**При обращении в АСЦ необходимо предоставить документ продажи – кассовый чек.**

1. В случае отсутствия АСЦ в населённом пункте, месте нахождения Дилера, Дилер:
	1. Предлагает конечному Потребителю, для сокращения сроков гарантийного обслуживания, самостоятельно отправить неисправный товар в АСЦ. Для этого конечному Потребителю необходимо связаться со службой Технической поддержки XIAOMI одним из доступных способов:

- по телефону службы технической поддержки XIAOMI **8-800-222-26-79** (***звонок бесплатный***);

- отправив запрос на адрес электронной почты: service.ru@russia.mi.com.

* 1. Самостоятельно оформляет заявку на вызов курьера для отправки/перемещения принятого от конечного Потребителя товара с претензией на качество (*неисправный*), одним из следующих способов:

- путём заполнения специальной формы на сайте [http://mixtech.biz/ru/service-centers.html](http://rs.createsurvey.ru/publish/survey?a=TdP4mS), в разделе «**заявка на ремонт**»;

- По инструкции описанной ниже:

**Для оформления “пикап” клиенту необходимо следовать инструкциям ниже:**

***Смартфоны и эко продукция***

|  |  |
| --- | --- |
| Продукция | **Xiaomi** |
| Товарные категории | Смартфоны, эко продукция |

1. Важно! Продукция Xiaomi снабжена защитой от кражи, т.е. MI-аккаунт, при приеме АПП, для выполнения сервисных операций необходимо удостовериться в том, что блокировка снята. Каким образом это выполнить, вы можете прочитать здесь:



## Правила передачи товаров ненадлежащего качества XIAOMI для гарантийного обслуживания в АСЦ.

 В случае отсутствия АСЦ в населённом пункте в месте нахождения Магазина, Магазин при любом требовании потребителя, может передать изделие для сервисного обслуживания в АСЦ через централизованную пересылку

**Правила оформления заявок на гарантийное обслуживание, в случае отсутствия в городе АСЦ (при письменном обращении клиента с требованиями в магазин)**.

Для отправки изделий в АСЦ необходимо выполнить следующие действия:

Отправить заполненную заявку на почту service@mi-shop.com

* Тема письма формируется следующим образом: Номер Магазина/название организации, Бренд, Модель, IMEI ФИО клиента. В письме указать точный адрес с индексом, контактное лицо, отвечающее за отправку, и время работы магазина/организации для информирования курьерской службы и прикрепить файл, указанный ниже.



* Комплектность при отправке: Скан кассового чека или товарной накладной с подписью старшего кассира и печатью магазина, заявление клиента и др. документы;

 Подробное разборчивое описание проявления неисправности на отдельном листе, с описанием отправленного комплекта (только на русском языке), пожалуйста, не прикладывайте стилусы, карты памяти, гарнитуры, задние крышки аккумуляторных отсеков, зарядные устройства, чехлы и др., если неисправность не связана с этими деталями и аксессуарами)

* Если отправляется аппарат, на который конечным покупателем написан отказ от ремонта (если отказ правомерен), то всегда необходима полная комплектация, скан чека и заявления клиента обязательны!
* После получения данной заявки на сервисное обслуживание, с клиентом в течение 48 часов свяжется сотрудник местного отделения КУРЬЕР СЕРВИС ЭКСПРЕСС (КСЭ) для согласования времени и места доставки.
* Устройство обязательно должно быть надежно упаковано и защищено от ударов. Рекомендуется завернуть устройство в поролон или упаковочную пленку (с пузырьками), а затем в небольшую картонную коробку, например, оригинальную коробку от устройства. И далее в бесплатно предоставлены фирменные упаковочные материалы – специальные почтовые конверты КУРЬЕР СЕРВИС ЭКСПРЕСС (КСЭ).
* Курьером будет предложена уже заполненная накладная. Вам необходимо проверить правильность её заполнения.
* В случае возникновения споров – фотографии состояния упаковки будут предоставлены.
* Подробное разборчивое описание проявления неисправности на отдельном листе, с описанием отправленного комплекта (только на русском языке)
* Подробное разборчивое описание вида гарантийных работ: Проведение гарантийного обслуживания.

*Действия при получении посылки из АСЦ:*

* При получении сотрудник ОП, в присутствии курьера, проверяет наружную упаковку посылки на предмет ее целостности, количество мест, вес посылки в соответствии с количеством мест и весом, указанным в транспортной накладной транспортной организации, а также сверяет описание внешнего вида, указанного в сопроводительной накладной.
* В случае несоответствия необходимо:

- Уведомить о несоответствие АСЦ по электронному адресу service@mi-shop.com,

- Составить внутренний акт осмотра и зафиксировать несоответствие на видео (при наличии такой возможности).

- Внутренний акт осмотра подписывает сотрудник ОП, курьер и Директор ОП (лицо его замещающее).

**!!! ВАЖНО !!!** При обращении конечного потребителя в последние дни перед истечением гарантийного срока, АСЦ примет от Дилера, для проведения гарантийного обслуживания, това в течение 5 (*пяти*) календарных дней с даты истечения гарантийного срока при наличии документа, подтверждающего передачу бракованного товара Магазину до истечения гарантийного срока.

**Правила приема Mi Band c NFC на гарантийное обслуживание**

В случае необходимости проведения сервисного ремонта, необходимо удалить банковские карты из устройства Xiaomi, привязанные к нему, прежде, чем передать устройство в сервисный центр, также приложить **копию** заявления, подтверждающее, что все карты отвязаны. Риски и убытки, вызванные тем, что вы не удалили банковские карты перед передачей устройства в сервисный центр, вы несете самостоятельно.

Удаление банковских карт

На странице сведений о карте в мобильном приложении MiFit есть значок удаления карты. Коснитесь его, чтобы удалить добавленную банковскую карту.

## Гарантийное обслуживание с последующей выдачей Акта о неремонтопригодности (Акта НРП) происходит только в следующих случаях:

  **Возврат в первые** **15 дней** **с даты продажи (DAP**)

К категории «***15 дней с даты продажи***» относятся товары, соответствующие следующим условиям:

- Наличие полной комплектации в соответствии с технической спецификацией или инструкцией по эксплуатации, в том числе коробки;

- Наличие кассового чека;

- Наличие **копии** заявления Потребителя к продавцу с требованием о возврате денежных средств/обмене. **Требования к оформлению заявления:** в Заявлении должны быть указаны ФИО Потребителя, контактный телефон, модель и IMEI (*либо S/N*) товара, личная подпись Потребителя. Визирование заявления торговой организацией (*печать и подпись уполномоченного сотрудника, принявшего заявление*);

- Обращение конечного Потребителя к продавцу произошло в пределах 15 дней с даты продажи товара.

Товар должен быть передан (*доставлен*) в АСЦ либо оформлена заявка на вызов курьера для отправки неисправного Товара (*в случае отсутствия АСЦ в городе*) в течение 7 (семи) календарных дней с даты его получения от конечного Потребителя. Если Магазин не передал неисправный товар в АСЦ в течение 7 (семи) календарных дней с даты его получения от конечного Потребителя или не оформил заявку на вызов курьера, то Производитель/Поставщик не сможет выполнить гарантийное обслуживание в установленные законодательством РФ сроки.

***Телевизоры***

|  |  |
| --- | --- |
| Продукция | **Xiaomi** |
| Товарные категории | **MI ТВ** |

1. В случае отсутствия АСЦ в населённом пункте, месте нахождения Магазина, Магазин: Предлагает конечному Потребителю, для сокращения сроков гарантийного обслуживания, самостоятельно отправить неисправный ТВ в АСЦ. Для этого конечному Потребителю необходимо связаться со службой Технической поддержки XIAOMI одним из доступных способов:

- по телефону службы технической поддержки XIAOMI 8-800-775-66-15 (*звонок бесплатный*); Часы работы с 9:00 до 20:00 МСК, Пн. – Пт

- отправив запрос на адрес электронной почты: service.ru@russia.mi.com.

2. В случае отсутствия АСЦ в населённом пункте в месте нахождения Магазина, Магазин также при любом требовании потребителя, может передать изделие для сервисного обслуживания в АСЦ через централизованную пересылку

Для отправки изделий в АСЦ необходимо выполнить следующие действия:

Отправить заполненную заявку на почту service.ru@russia.mi.com.

* Тема письма формируется следующим образом: Название Магазина, Бренд, Модель, IMEI ФИО клиента. В письме указать точный адрес с индексом, контактное лицо, отвечающее за отправку, и время работы магазина для информирования курьерской службы и прикрепить файл, указанный ниже



* Комплектность при отправке: Скан кассового чека или товарной накладной с подписью старшего кассира и печатью магазина, заявление клиента и др. документы;

 Подробное разборчивое описание проявления неисправности на отдельном листе, с описанием отправленного комплекта (только на русском языке), пожалуйста, не прикладывайте стилусы, карты памяти, гарнитуры, задние крышки аккумуляторных отсеков, зарядные устройства, чехлы и др., если неисправность не связана с этими деталями и аксессуарами)

* Если аппарат отправляется на (актирование), то всегда необходима полная комплектация, скан чека и заявления клиента обязательны.
* После получения данной заявки на сервисное обслуживание, колл-центр оформит заявку на вызов курьера ДПД и в обратном письме проинформирует о дате и времени приезда курьера.
* Устройство обязательно должно быть надежно упаковано и защищено от ударов. Рекомендуется завернуть устройство в поролон или упаковочную пленку (с пузырьками), а затем в оригинальную коробку от устройства.
* Курьером будет предложена уже заполненная накладная. Вам необходимо проверить правильность её заполнения.
* В случае возникновения споров – фотографии состояния упаковки будут предоставлены.
* Подробное разборчивое описание проявление неисправности на отдельном листе, с описанием отправленного комплекта (только на русском языке)
* Подробное разборчивое описание вида гарантийных работы: ремонт, проверка качества.
* Действия при получении посылки из АСЦ.
* При получении сотрудник ОП, в присутствии курьера, проверяет наружную упаковку посылки на предмет ее целостности, количество мест, вес посылки в соответствии с количеством мест и весом, указанным в транспортной накладной транспортной организации, а также сверяет описание внешнего вида, указанного в сопроводительной накладной.
* В случае несоответствия необходимо:

- Уведомить о несоответствие АСЦ по электронному адресу service.ru@russia.mi.com,

- Составить внутренний акт осмотра и зафиксировать несоответствие на видео (при наличии такой возможности).

- Внутренний акт осмотра подписывает сотрудник ОП, курьер и Директор ОП (лицо его замещающее).

## Проверка качества ТВ с последующей выдачей Акта о неремонтопригодности (Акта НРП) происходит только в следующих случаях:

  **Возврат в первые** **15 дней** **с даты продажи (DAP**)

К категории «***15 дней с даты продажи***» относятся ТВ, соответствующие следующим условиям:

- Наличие полной комплектации в соответствии с технической спецификацией или инструкцией по эксплуатации, в том числе коробки;

- Наличие полностью заполненного гарантийного талона, включая дату продажи и печать продавца и/или кассового чека;

- Наличие **копии** заявления Потребителя к продавцу с требованием о возврате денежных средств/обмене. **Требования к оформлению заявления:** в Заявлении должны быть указаны ФИО Потребителя, контактный телефон, модель и серийный номер ТВ, личная подпись Потребителя. Визирование заявления торговой организацией (*печать и подпись уполномоченного сотрудника, принявшего заявление*) желательно, но не обязательно;

- Обращение конечного Потребителя к продавцу произошло в пределах 15 дней с даты продажи ТВ.

ТВ должен быть передан (*доставлен*) в АСЦ либо оформлена заявка на вызов курьера для отправки неисправного товара (*в случае отсутствия АСЦ в городе*) в течение 2-х (двух) календарных дней с даты его получения от конечного Потребителя. Если Магазин не передал неисправный ТВ в АСЦ в течение 2-х (*двух*) календарных дней с даты его получения от конечного Потребителя или не оформил заявку на вызов курьера, то Производитель/Поставщик не сможет выполнить проверку качества в установленные законодательством РФ сроки.

Адреса АСЦ Xiaomi: https://www.mi.com/ru/service/repair/

**(Во всех случаях необходим документ продажи – Кассовый чек)**

**Неправомерные отказы в ГО и предпродажный брак (DOA)**

При получении неправомерного отказа в ГО со стороны АСЦ или обнаружения предпродажного брака (DOA), партнёру необходимо связаться с менеджером отдела продаж Марвел, который отгружал товар. При обращении необходимо:

* Указать в теме письма наименование организации и причину обращения
* В теле письма подробно описать причину обращения и указать СН/imei аппарата (по возможности наименование)
* Во вложение к письму добавить все имеющиеся документы (чек, документы закупки, заявления от конечников, акты из АСЦ) и заполненную форму - 

**Ограниченная гарантия предоставляется на срок, указанный ниже:**

| **Изделие** | **Гарантийный срок (с даты продажи)** |
| --- | --- |
| Внешний аккумулятор MI | 1 год  |
| Умные весы Mi | 1 год |
| Умные весы MI Body Fat Scale | 1 год |
| Браслет Mi Band | 1 год |
| Умные часы Amazfit PACE | 1 год |
| Умные часы Amazfit Bip | 1 год |
| Автомобильное зарядное устройство USB MI | 1 год |
| Маршрутизатор MI Router | 3 год |
| Наушники | 1 год |
| Bluetooth наушники | 1 год |
| Bluetooth колонка | 1 год |
| Портативная колонка MI | 1 год |
| Рюкзак MI | 30 дней |
| Селфи палка MI | 1 год |
| Приставка MI Box | 1 год |
| Умный чайник MI | 1 год |
| Электрический чайник MI | 1 год |
| Прикроватный светильник MI | 1 год |
| Настольная LED лампа MI | 1 год |
| Ночник с датчиком движения MI | 1 год |
| Портативная мышь Mi | 1 год |
| Беспроводная мышь Mi | 1 год |
| Скутер | 1 год |
| Камера | 1 год |
| Робот-пылесос MI | 1 год |
| Ручка-роллер MI | 15 дней |
| Электрическая зубная щетка | 30 дней |
| Конструктор робот Mi | 1 год |
| Удлинитель MI | 6 месяцев |
| Ноутбук | 1 год |
| Смартфон | 1 год |
| Телевизор | 1 год |