

## Памятка по услуге доставки смартфона realme в сервисный центр

**(Данная услуга распространяется только на гарантийные ремонты. Платные ремонты владельцы смартфонов должны направлять самостоятельно на имя Марины Свердловой любой транспортной компанией в АСЦ Telemix по адресу Россия, г. Санкт-Петербург, ул. 5-я Советская, д. 45 тел. 7 (812) 493-27-45. После отправки устройства необходимо прислать информацию в виде: название курьерской службы, номер транспортной накладной, имей устройства и дефект на электронную почту [pickup@telemix.ru](mailto:pickup@telemix.ru))**

Уважаемый владелец смартфона realme, мы сожалеем, что Вы столкнулись с ситуацией, когда Ваш смартфон нужно отправить в сервисный центр. Однако, мы сделаем все возможное, чтобы доставка, диагностика и ремонт прошли как можно скорее.

В этой инструкции содержатся несколько рекомендаций, которые могут Вам пригодиться. В любом случае при необходимости Вы можете позвонить по номеру нашей горячей линии (8-800-707-25-75) и задать все интересующие Вас вопросы (с 09:00 до 18:00 по Московскому времени).

### Сколько стоит услуга

Владелец смартфона realme не несет никаких непредвиденных расходов на доставку и ремонт. В любом случае курьеру или курьерской службе ничего платить не нужно.

Могут быть следующие варианты развития событий.

1. В ходе диагностики выясняется, что дефект попадает под условия гарантии. Ваш смартфон ремонтируют и отправляют обратно. Вы ничего никому не платите.
2. В ходе диагностики дефект не обнаружен. С Вами свяжутся для обсуждения ситуации. Если дефект так и не подтвердится, смартфон отправят Вам обратно. Вы ничего никому не платите.
3. В ходе диагностики выясняется, что дефект вызван неправильной эксплуатацией смартфона и не попадает под условия гарантии. В этом случае с Вами свяжутся и предложат провести платный ремонт (если это возможно). Если Вы согласитесь на платный ремонт, вам скажут способ удаленно оплатить ремонт и доставку. Если вы откажетесь, смартфон отправят Вам обратно, и Вы ничего никому не платите.
4. Заведомо понятно, что ремонт будет платный. Точная стоимость ремонта будет известна только после диагностики в сервисном центре. Однако, о расценках сервисного центра, о стоимости доставки, а также о способе оплаты Вас проконсультируют при согласовании отправки по телефону.

### Сроки

1. Срок доставки зависит от удаленности населенного пункта от Москвы. В среднем от одного до пяти дней. Более точные сроки назовет курьерская служба. Средние сроки ремонта – семь дней. В зависимости от сложности ремонта и наличия запасных частей этот срок может быть меньше или больше. Но не может превышать 45 дней. Мы сделаем все возможное, чтобы диагностика и ремонт прошли как можно быстрее.
2. Статус доставки можно узнать на сайте курьерской службы (<https://www.ponyexpress.ru>) по номеру отправления (будет выдан при оформлении доставки).
3. Статус ремонта можно узнать на сайте АСЦ Telemix (<http://78.111.83.82:8282/Telemix.aspx>), например, по IMEI.

## Отправка смартфона в сервисный центр

1. После регистрации заявки на Горячей линии в течение 48 часов с Вами свяжется курьерская служба и согласует дату, время и место, откуда курьер заберет телефон. Курьерская служба Pony Express.
2. Курьер уже будет иметь с собой заполненную накладную. Вам стоит проверить правильность заполнения.
3. Телефон будет отправлен в Сервисный центр без предварительного осмотра, потому что курьер не уполномочен проводить оценку целостности устройства. Однако, когда устройство будет доставлено в Сервисный центр, распаковку устройства зафиксируют на видео для предупреждения возможных недоразумений.
4. В случае если при осмотре устройства в Сервисном центре будут выявлены механические повреждения или попадание влаги, телефон не будет подлежать гарантийному обслуживанию, и будет снят с гарантии.
5. Следует упаковать телефон для отправки таким образом, чтобы телефон не мог быть поврежден механически во время транспортировки, а также чтобы к телефону нельзя было получить доступ, не нарушая упаковку. Желательно использовать коробку от телефона, дополнительно проложив телефон защитными материалами. Курьер не несет ответственности за качество упаковки телефона.
6. Если телефон был упакован добросовестно, но в ходе перевозки упаковка и телефон были повреждены или утеряны, Вам будет компенсирована стоимость телефона. Однако, случаи повреждения практически не встречаются.
7. Вместе с телефоном в Сервисный центр стоит отправлять только те аксессуары, которые не работают. Например, если телефон не заряжается, необходимо также отправить кабель и зарядное устройство. Если проблемы с экраном, отправляется только телефон, а кабель, зарядное устройство, наушники, чехлы и т.д. не отправляются.
8. Вместе с телефоном необходимо отправить гарантийный талон и подробное описание дефекта на бумаге – напечатанное или разборчиво написанное от руки – на русском языке. Если гарантийного талона нет, сообщите об этом сотруднику Горячей линии, скорее всего он сможет сделать необходимые проверки по IMEI телефона, и гарантийный талон не нужно будет отправлять.
9. Курьер выдаст Вам накладную отправки. По ней можно отслеживать статус доставки на сайте курьерской службы (<https://www.ponyexpress.ru>).
10. Предоставлять к пересылке вложения, запрещенные для пересылки действующими законами РФ, недопустимо.

## Возврат телефона

1. После окончания диагностики/ремонта телефон будет отправлен Вам обратно.
2. Перед доставкой с Вами свяжется курьерская служба и согласует дату, время и место, куда курьер привезет телефон.
3. При получении телефона Вам следует проверить наружную упаковку посылки на предмет ее целостности. Также следует вскрыть упаковку и проверить содержимое посылки на соответствие описанию.
4. В случае несоответствия или Вашего несогласия составляется акт осмотра в присутствии курьера. Акт подписывается Вами и курьером и передается курьеру, посылка остается у Вас. Следует сделать фотографии упаковки и устройства и направить запрос на горячую линию [realme service.ru@realme.com](mailto:service.ru@realme.com). Будет проводиться выяснение обстоятельств. С Вами свяжутся в течение одного рабочего дня. Нужно заметить, что таких случаев еще не было.
5. Платить курьеру не нужно.