

Гарантии и сервис

Настоящие гарантии составлены в соответствии и во исполнение Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1, Постановления Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров», Постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и распространяются на товар, приобретенный потребителями на сайте интернет-магазина ВСЁСМАРТ (<https://vsesmart.ru/>) - Продавец.

Настоящие гарантии доводятся путем их размещения на странице интернет-магазина ВСЁСМАРТ <https://vsesmart.ru/guarantee/>. Размещенные Условия являются актуальными. В связи с постоянным расширением линейки реализуемой продукции, сети авторизованных сервисных центров, Продавец оставляет за собой право вносить изменения в раздел «Гарантии и сервис» в одностороннем порядке.

Лицо осуществившее заказ и оплатившее товар подтверждает то, что оно является потребителем по смыслу Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1, осведомлено о порядке совершения заказа, оплаты и доставки, гарантиями и условиями сервисного обслуживания, а также условиями акции, если товар приобретается по акции.

Перед тем как приступить к пользованию товаром, потребители обязаны ознакомиться с прилагаемыми к товару правилами эксплуатации.

Продавец не несет ответственности за ущерб, причиненный потребителям вследствие использования товара с нарушением правил эксплуатации. При этом необходимо учитывать, что правила эксплуатации не могут охватить всевозможные ситуации, которые могут возникнуть в процессе эксплуатации товара. При пользовании товаром потребители должны руководствоваться здравым смыслом, быть внимательными и осторожными.

Гарантийное сервисное обслуживание товара осуществляется в сроки и на условиях, прилагаемых к товару правилами эксплуатации, настоящими гарантиями и сервисным обслуживанием.

Гарантийное сервисное обслуживание товара ненадлежащего качества

Под гарантийным сервисным обслуживанием товара ненадлежащего качества понимается процесс безвозмездного устранения недостатка, замены товара на товар надлежащего качества, возврат уплаченной за товар суммы. Гарантийное сервисное обслуживание осуществляется в соответствии и в сроки, установленные статьями 18 – 24 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» на условиях, прилагаемых к товару правилами эксплуатации, настоящими гарантиями и сервисным обслуживанием.

Безвозмездное устранение недостатков.

Следует обратить внимание, что в интернет-магазине ВСЁСМАРТ представлен также ассортимент технически сложного товара. Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924. Данный перечень распространяется исключительно на товар ненадлежащего качества.

При выявлении недостатков в технически сложном товаре покупатель может потребовать замену товара или возврат уплаченной за товар суммы, если обратился с таким требованием к продавцу в течение 15 календарных дней с момента получения товара. По истечении указанного срока аналогичные требования могут быть заявлены при наличии существенных недостатков товара и иных оснований, установленных Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей». По истечении 15 календарных дней со дня передачи технически сложного товара ненадлежащего качества, требование о его замене или возврате уплаченной суммы подлежит удовлетворению в случаях отсутствия возможности осуществления безвозмездного устранения недостатков авторизованным сервисным центром в течение 45 календарных дней.

При выявлении недостатков, проявившихся в более поздний период необходимо обратить внимание на дату приобретения товара (дату изготовления, если невозможно определить дату приобретения) и установленный изготовителем (продавцом) гарантийный срок.

Для их устранения рекомендуется обращаться исключительно в авторизованные производителем (официальным представительством производителя на территории Российской Федерации) сервисные центры, перечень которых расположен на <https://www.marvel.ru/catalog/service/>

Обращение в авторизованные сервисные центры гарантирует осуществление сервисного обслуживания в соответствии со стандартами производителя, квалифицированный персонал, прошедший обучение по работе с техникой обслуживаемого бренда, использование только оригинальных запасных частей и комплектующих. Как правило производитель, выдавший авторизацию, осуществляет контроль качества сервисного обслуживания, и в случае несоответствия стандартам обслуживания, лишает сервисный центр авторизации. В случае невозможности устранения недостатка только авторизованные сервисные центры уполномочены

выдать акт технического освидетельствования установленного производителем образца, на основании которого покупатель может обратиться к продавцу с целью осуществления замены товара на новый или возврата уплаченной суммы.

В случае отсутствия по месту проживания потребителя авторизованного сервисного центра следует обратиться по телефону горячей линии 8 800 500 76 99 либо на адрес электронной почты info@vsesmart.ru

Замена товара ненадлежащего качества.

Замена товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества возможна только после получения от потребителей неисправного товара. Инициирование процедуры замены товара осуществляется путем подачи заявки о замене товара ненадлежащего качества на электронную почту info@vsesmart.ru Заявка на замену доступна для скачивания тут: https://vsesmart.ru/upload/blank_vozvrata_IM.docx.

Продавец обязуется осуществить отправку товара надлежащего качества потребителю в течение 7 (семи) дней со дня получения от него товара ненадлежащего качества. Продавец в течение указанного срока вправе провести проверку качества товара. Покупатель также вправе самостоятельно провести проверку качества товара в авторизованном сервисном центре. В таком случае предоставление товара с недостатком вместе с актом технического освидетельствования продавцу значительно ускорит процесс замены.

При получении от покупателя товара не в полной комплектации продавец вправе осуществить замену товара за минусом комплектации аналогичной недостающей.

При предъявлении требования о замене товара с недостатками на товар этой же модели, если такой товар на момент предъявления требования отсутствует у продавца, снят с производства, прекращены поставки, то обязательство продавца в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения. Покупатель в таком случае вправе предъявить иное, предусмотренное статьей 18 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» требование.

Возврат товара ненадлежащего качества.

Требование возврата уплаченной за товар ненадлежащего качества суммы осуществляется путем подачи заявки о возврате на электронную почту info@vsesmart.ru Заявка на возврат доступна для скачивания тут: https://vsesmart.ru/upload/blank_vozvrata_IM.docx.

С момента подачи заявки и в соответствии со статьей 18 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» Продавец заявляет требование о возврате товара с недостатками. Порядок возврата товара зависит от характеристик самого товара, способа его получения, срока, прошедшего с момента получения, транспортной (курьерской) компании, доставившей товар. Подробности о порядке возврата сообщается в ответ на поданную заявку. В установленный законом срок продавец вправе провести проверку качества товара. Потребители также вправе самостоятельно провести

проверку качества товара в одном из авторизованных сервисных центров. В таком случае предоставление товара с недостатком вместе с актом технического освидетельствования продавцу значительно ускорит процесс возврата уплаченной суммы.

Возврат уплаченной за товар суммы осуществляется по реквизитам, которые использовались потребителем при оплате заказа. По согласованию сторон, в случае отсутствия нарушений действующего законодательства, прав третьих лиц, возврат уплаченной за товар суммы может быть осуществлено по другим реквизитам потребителя.

При осуществлении заказа товара, участвующего в акции, условия приобретения товара по акции являются для сторон существенными. До совершения заказа, потребители вправе отказаться от приобретения товара по условиям акции. В таком случае они теряют преимущество приобретения товара по цене со скидкой, а Продавец обязуется заключить договор розничной купли-продажи на общих условиях. Возврат уплаченной за товар денежной суммы, приобретенный с применением скидки, осуществляется с учетом предоставленной скидки.

Возврат товара надлежащего качества.

Потребители вправе отказаться от товара надлежащего качества в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 (семи) дней путем направления заявки на электронную почту info@vsesmart.ru

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид (в том числе ярлыки, пломбы, упаковка, при их наличии) и потребительские свойства (в том числе полная комплектация, отсутствие следов эксплуатации, включая первый запуск), имеются доказательства, подтверждающие факт приобретения товара в интернет-магазине ВСЁСМАРТ.

Возврат уплаченной за товар денежной суммы, осуществляется в установленный законом срок за вычетом расходов на доставку возвращенного товара.

Авторизованный сервисный центр или продавец вправе отказать в гарантийном сервисном обслуживании в следующих случаях:

- Потребитель не предоставил доказательств приобретения товара в интернет-магазине ВСЁСМАРТ.
- Невозможно идентифицировать товар, как товар реализуемый в интернет-магазине ВСЁСМАРТ (например, отсутствует, повреждена, изменена или не читается этикетка с IMEI, серийным номером, номером модели; товар отсутствует и никогда не был в продаже в интернет-магазине ВСЁСМАРТ).
- Товар передается без комплектующих входящих в комплект, которые непосредственно влияют на нормальную работу аппарата, без которых невозможно осуществить проверку качества.
- Товар имеет явные или скрытые повреждения, не подпадающие под гарантийное сервисное обслуживание.

- Установлено внутреннее программное обеспечение, не предусмотренное производителем.
- Истек срок службы товара.

! Заявку, направленную на иной адрес электронной почты, указанный на сайте интернет-магазина ВСЁСМАРТ или сети Интернет, а также иным способом продавец вправе оставить без рассмотрения. Товар направленный продавцу без заявки может значительно затруднить идентификацию, а также его реализацию на сайте интернет-магазина ВСЁСМАРТ. В таком случае продавец может непреднамеренно отказать потребителю в удовлетворении его требования.

! Перед передачей товара в авторизованный сервисный центр или продавцу, на котором хранятся личные данные или активирована привязка к аккаунту экосистемы – рекомендуется выйти из аккаунта и удалить личные данные. Получатель товара не отвечает за их сохранение.

! При осуществлении заказа на сайте интернет-магазина ВСЁСМАРТ и самовывозе товара из розничного магазина ВСЁСМАРТ осуществляется резервирование товара через сайт интернет-магазина в розничном магазине ВСЁСМАРТ, выбранном потребителем для самовывоза товара. Такой способ приобретения товара предоставляет потребителю возможность непосредственного ознакомления с товаром в помещении розничного магазина ВСЁСМАРТ (не подпадает под регулирование правилами дистанционного способа продажи товара).

Обмен и возврат по программе лояльности «Всё лучшее».

В соответствии с программой лояльности «Всё лучшее» можно вернуть или обменять товар надлежащего качества, приобретенный в розничном магазине или на сайте www.vsesmart.ru для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Статус «Супер»

Обмен и возврат товаров возможен в течении 20 дней - всех товаров не относящихся к «технически сложный товар», а также относящихся к «технически сложный товар» входящих в группу: «Умный дом», «Авто», «Багаж».

Статус «Мега»

Обмен и возврат товаров возможен в течении 30 дней - всех товаров не относящихся к «технически сложный товар», а также относящихся к «технически сложный товар» входящих в группу: «Умный дом», «Авто», «Багаж», «Инструменты», Компьютерная техника», «Красота и здоровье», «Техника для дома», «Носимые устройства», «Потребительская электроника», «ТВ», «Электротранспорт», «Спорт». Соответствие товара группам смотрите на сайте www.vsesmart.ru

Условия, при которых возможен обмен или возврат товара по программе лояльности «Всё лучшее».

1. Описание внешнего вида, при котором возможно вернуть товар:

- Сохранены заводские ярлыки, рекламные стикеры и пломбы на товаре
- Товар не имеет следов использования (сколов, царапин, вмятин, сохранена оригинальная упаковка, товарный вид упаковки не испорчен) и не использованы услуги, которые были переданы в качестве подарка к основному товару
- Не были использованы аксессуары и расходные материалы из комплекта товара и не повреждена их упаковка.
- Не производилась активация программного обеспечения

2. Обмен товара возможен в том магазине, где приобретался товар, если товар приобретался через сайт www.vsesmart.ru, то необходимо обратиться по номеру 8-800-500-76-99.

3. Обмену и возврату не подлежат:

- Товар в блистерной одноразовой упаковке, если упаковка была повреждена или вскрыта
- Цифровые услуги (Игры, фильмы, подписки на цифровые услуги, софт)
- Предметы личной гигиены (электробритвы, машинки для стрижки волос, фены, зубные щетки, комплекты для удаления зубного камня и т.д.)

4. При покупке комплекта товаров по акции, в рамках которой была предоставлена скидка на один из товаров или все товары в комплекте, товары надлежащего качества могут быть возвращены только в составе комплекта. Возврат отдельных товаров из комплекта в рамках программы лояльности «Всё лучшее» невозможен.

5. Обмен товаров, приобретенных в кредит, возможен только на товар этой же группы и при только при обращении лица, на которого оформлен кредит.

6. Покупатель не является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, приобретавшим товар для нужд организации или своих сотрудников.