

Уважаемый клиент, ознакомьтесь, пожалуйста, с порядком подготовки техники к отправке и получению курьером «Новой почты» (НП).

Отправка телевизора.

Перед транспортировкой техники необходимо подготовить телевизор к отправке. Для этого понадобится следующее:

1. Оригинальная упаковка;
2. В случае отсутствия коробки у Вас есть возможность:
 - отправить устройство из отделения НП с услугой упаковки (данную услугу оплачивает компания KIVI);
 - обратиться в торговую точку, где было приобретено устройство;
 - обратиться в контакт-центр компании KIVI и оставить заявку: сообщить оператору модель, свои контактные данные, после чего представительство компании предоставит коробку для безопасной транспортировки техники.
3. Проконтролируйте, пожалуйста, чтобы устройство было полностью укомплектовано, а именно: кабелем питания, ножками и элементами его крепежа, пультом ДУ, копией чека (любого документа покупки), гарантийным талоном, инструкцией по эксплуатации;
4. Упакуйте телевизор и все аксессуары в коробку;
5. Проверьте, чтобы устройство не двигалось в коробке, и матрица телевизора была зафиксирована, используйте пенопласт;
6. При передаче телевизора сотрудникам НП просьба не класть телевизор на сторону матрицы, так как это самая хрупкая часть телевизора. Согласно правилам перевозки, LCD телевизоры должны перевозиться строго в вертикальном положении;
7. Обязательно сохраните копию ТТН до момента получения телевизора сервисным центром.



Отследить ремонт устройства в сервисном центре Вы можете на сайте <https://kivi.ua/ru/support-center> -> «Отследить статус ремонта», указав его серийный номер и Ваш номер телефона.

Получение телевизора.

Перед тем, как подписать документы о получении техники от курьера НП, просим Вас:

1. Провести визуальный осмотр коробки на предмет целостности;
2. Убедиться в целостности корпуса и дисплея телевизора;
3. Подключить телевизор к сети электропитания и убедиться в отсутствии скрытых дефектов (повреждений) дисплея;



Вы можете включить телевизор до 1 минуты, чтобы проверить целостность матрицы. Это не противоречит правилам эксплуатации.

4. В случае отказа курьера ожидать окончание проверки целостности устройства, или же отказа Вам в присутствии при проверке, просьба не подписывать документы о принятии телевизора. После чего Вам необходимо обратиться в службу поддержки НП для фиксации события;
5. В случае обнаружения дефекта устройства обязательно необходимо составить Акт приема-передачи, где будет зафиксировано точное описание дефекта, как телевизора, так и коробки. Следует указать, что зона повреждения телевизора соответствует зоне повреждения на коробке. По возможности делать фото-видео регистрацию, записать данные курьера;
6. Акт приема-передачи необходимо подписать у курьера НП или сделать отметку о том, что курьер отказался ожидать и /или подписывать Акт;

После этого необходимо обратиться в службу поддержки для получения инструкции о дальнейших шагах.



Важно! В случае подписания ТТН, а в последствии фиксирования повреждений, компания KIVI ответственность не несёт.

Возникли вопросы?

Воспользуйтесь, пожалуйста, смартфоном для сканирования QR-кода для связи со службой технической поддержки через предложенные каналы связи, в том числе телефонную линию:



Facebook



Telegram



Viber



UA: 0-800-606-600

Также, на почту: support@kivismart.com

* Звонки с мобильных и стационарных телефонов бесплатные