

Шановний клієнте, ознайомтеся, будь ласка, з порядком підготовки техніки до відправки та отримання кур'єром «Нової пошти» (НП).

Відправка телевізора.

Перед транспортуванням техніки необхідно підготувати пристрій до відправки.

Для цього знадобиться наступне:

1. Оригінальна упаковка;
2. У разі відсутності коробки у Вас є можливість:
 - відправити свій пристрій з відділення НП з послугою упаковки (дану послугу оплачує компанія KIVI);
 - звернутися в місце придбання Вашого пристрою;
 - залишити заявку в контакт-центрі компанії KIVI:вказати оператору модель, свої контактні дані, після чого представництво компанії надасть коробку для безпечного перевезення техніки.
3. Проконтролюйте, будь ласка, щоб пристрій мав повну комплектацію, а саме: шнур живлення, ніжки і елементи їх кріплення, пульт ДУ, копію чека, гарантійний талон, інструкцію з експлуатації;
4. Запакуйте ТВ і всі аксесуари у коробку;
5. Перевірте, щоб пристрій не рухався і матриця телевізора була зафіксована, використовуйте пінопласт;
6. Передаючи телевізор співробітникам НП, прохання не класти телевізор на бік матриці, так як це сама крихка частина телевізора. Згідно правилам перевезення, LCD телевізори повинні транспортуватися суворо у вертикальному положенні;
7. Обов'язково збережіть копію ТТН до моменту отримання телевізора сервісним центром.



Відстежити ремонт пристрою в сервісному центрі Ви можете на сайті <https://kivi.ua/support-center> -> «Відстежити статус ремонту», ввівши його серійний номер та номер телефону.

Отримання телевізора.

Перед тим, як підписати документи при отриманні техніки від кур'єра НП, просимо Вас:

1. Провести візуальний огляд коробки на предмет цілісності;
2. Переконатися в цілісності корпусу і дисплея ТВ;

3. Під'єднати ТВ до мережі електроживлення і переконатися у відсутності прихованих дефектів (пошкоджень) дисплея;



Ви можете увімкнути ТВ до 1 хвилини, щоб перевірити цілісність матриці. Це не суперечить правилам користування.

4. У разі відмови кур'єра очікувати закінчення перевірки цілісності пристрою або ж відмові бути Вам присутнім під час перевірки, прохання не підписувати документи про прийняття пристрою. Після чого Вам необхідно звернутися до служби підтримки НП для фіксації події;

5. У разі виявлення дефекту пристрою обов'язково необхідно скласти акт прийому-передачі, де буде вказаний точний опис дефекту, як телевізора, так і самої коробки. Зазначити, що зона дефекту телевізора збігається з зоною пошкодження на коробці. При можливості робити фото-відео реєстрацію, записати дані кур'єра;

6. Акт прийому-передачі необхідно підписати у кур'єра НП або зробити відмітку про те, що кур'єр відмовився чекати та/або підписувати Акт;

7. Після чого необхідно звернутися до служби підтримки для отримання інструкції щодо подальших кроків.



Важливо! У випадку підписання ТТН, а згодом фіксації пошкоджень, компанія KIVI відповідальність не несе.

Виникли питання?

Відскануйте, будь ласка, QR-код для зв'язку зі службою технічної підтримки через запропоновані канали зв'язку, у тому числі телефонну лінію:



Facebook



Telegram



Viber



UA: 0-800-606-600

Також, на пошту: support@kivismart.com

* Дзвінки з мобільних і стаціонарних телефонів безкоштовні