



Сервисное обслуживание техники

realme

ICONIC VISUAL IDENTITY FOR YOUNG

Ц-сервис – эксклюзивный сервисный партнер

Сервисное обслуживание для Партнеров

Гарантийный ремонт

В случае возможности проведения ремонта:

- ремонт устройства 14 дней
- передача устройства на отправку с актом о выполненных работах
- передача партнеру ТТН

В случае невозможности проведения ремонта:

- заключение о не ремонтпригодности
- согласования выбора товара на указанную сумму, замену или возврат ДС (бракованное устройство остается в Ц-Сервис). 14 дней

Не гарантийный ремонт

- согласование стоимости ремонта
- выставление партнеру счета для оплаты
- ремонт устройства
- отправка, передача партнеру ТТН



Что необходимо для передачи устройства в Ц-Сервис

Сопровождающая документация

- лист с описанием дефекта, комплектации и состояния устройства
- документ, подтверждающий покупку у Официального Реселлера Realme (для устройств без IMEI)

Адреса для передачи устройств

- Для регионов: Днепр, Кропивницкий, Кривой Рог, Запорожье:
СЦ Днепр пр. Д. Яворницкого, 55, ответственный Вранчану Денис, 044 503 70 30
- Для регионов: Одесса, Николаев, Измаил, Черноморск, Херсон:
СЦ Одесса Пантелеймоновская 21, ответственный Парфенова Екатерина, 044 503 70 30
- Для регионов: Киев, Черкассы, Винница, Львов, Чернигов, Житомир, Хмельницкий, Ив.-Франковск, Черновцы, Тернополь, Ровно, Ужгород
СЦ Киев Институтская 2 (Глобус), ответственный Корниенко Ирина, 044 503 70 30
- Для регионов: Харьков, Краматорск, Полтава, Сумы
СЦ Харьков Пушкинская 36, Плотников Максим, 044 503 70 30



Пересылка сервисного устройства Новой Почтой осуществляется за счет Ц-Сервис, или компенсируется

Обслуживание конечных потребителей техники Realme

Гарантийный ремонт и не гарантийный ремонт

- Принести устройство в ближайший Ц-Сервис (на 3-4 дня быстрее)
(уточнить адрес ближайшего ЦС по номеру (044) 503 70 30)
- Передать устройство Новой почтой в Ц-Сервис (на 1-2 дня быстрее)
- Сдать устройство в магазин, Официальный Реселлер Realme где производилась покупка.

Что иметь при себе?

- Если смартфон - достаточно наличие устройства.
- Для другой техники Realme, обязательно наличие чека или расходной накладной.



Пересылка сервисного устройства Новой Почтой осуществляется за счет Ц-Сервис, или компенсируется

Обслуживание конечных потребителей техники Realme

Обмен и возврат

Обмен товара/возврат денежных средств возможен только в магазине при соблюдении следующих условий:

- сохранен товарный вид устройства, его комплектации и коробки;
- присутствуют все защитные пленки, заводские пломбы, документация, идущие в комплекте;
- устройство не было в использовании, отсутствуют следы эксплуатации;
- устройство полностью рабочее.

Что иметь при себе?

- устройство в полной комплектации
- документ, подтверждающий покупку устройства (чек, расходная накладная)
- паспорт или права



Отправка «Нова Пошта»

Если в населенном пункте клиента нет Цитрус Сервис или магазина, где совершалась покупка он может передать устройство на ремонт или обмен/возврат по Новой Почте.

Для отправки устройства, необходимо:

1. Зарегистрировать заявку в службе поддержки клиентов по телефону (044) 503 70 30
2. Заполнить заявку для обмена/возврата
3. Заполнить квитанцию про прием товара на диагностику/ремонт (в случае проведения гарантийного ремонта)
4. Вложить оригинал документа, подтверждающего покупку (чек / расходная накладная / акт сдачи-приема товара). Копия остается у вас
5. Вложить копию паспорта

Важно! Заявка (в случае обмена/возврата) должна быть заполнена человеком, который оформлял заказ, также прилагаются его документы, удостоверяющие личность. На заполненных документах должна быть его подпись.



Пересылка сервисного устройства Новой Почтой осуществляется за счет Ц-Сервис, или компенсируется