



Памятка Клиента Comportal о специальном обслуживании гарантийного устройства

Специальное обслуживание гарантийных устройств* – это бесплатные услуги по диагностике устройств на протяжении всего срока гарантии.

Данные услуги распространяются как на новые, так и на ранее купленные устройства в ТОО «Comportal», с действующей гарантией.

Проверьте срок гарантии вашего устройства по ссылке:

www.comportal.kz/service_center/warranty

Услуги можно получить только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС»:

www.comportal.kz/service_center

Какие услуги Клиент Comportal может получить бесплатно в СЦ «АЛСИ СЕРВИС»?



Диагностика гарантийного* устройства



Ремонт гарантийного* устройства на территории Клиента (юридическое лицо)



Перевозка гарантийного* устройства на ремонт



Техническое обслуживание гарантийного* устройства



Выезд к Клиенту (юридическое лицо) для приёма гарантийного* устройства и возврат после ремонта



Развёртывание / восстановление предустановленного ПО на гарантийном* устройстве Клиента



Диагностика гарантийного* устройства в СЦ, без ремонта (гарантийный дефект / отказ от ремонта)

Иногда возникают ситуации, когда Клиент сталкивается с неработоспособностью, недавно приобретённого устройства работой устройства и желает заменить устройство у Продавца. Клиент обращается к Продавцу, а тот направляет Клиента в АСЦ для проведения диагностики на предмет наличия гарантийного дефекта. АСЦ удостоверяется в наличии дефекта, оформляет Акт выполненных работ и передаёт Клиенту для дальнейшего обращения к Продавцу. Но, поскольку услуги АСЦ не оплачивает Производитель, Клиент сам должен оплатить эти услуги, а это вызывает ряд неудобств и создаёт конфликтную ситуацию, нежелательную для обеих сторон.

Такая же ситуация возникает если Клиент желает вернуть устройство Продавцу, отказаться от покупки и вернуть денежные средства.

Только для Клиентов Comportal, **все** услуги по диагностике неисправности, **всех** гарантийных устройств, **всех** Производителей, проводятся без оплаты. Услуги Вы можете получить только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Диагностика гарантийного* устройства в СЦ, без ремонта (дефект не выявлен / отказ от ремонта)

Иногда бывают случаи, когда Клиент недоволен работой устройства и не знает что является причиной. Поскольку устройство на гарантии, Клиент обращается в АСЦ для проверки и устранения неисправности. Но, проведённая диагностика может не выявить дефекта устройства (по правилам Производителя, гарантийным дефектом признаётся только тот дефект, который возникает в устройстве с комплектацией (конфигурацией), при продаже, т.е. если Вы добавили например, память или жёсткий диск, и эти компоненты привели к неисправности устройства, то ремонт не покрывается гарантией и если, например, Вы установили программу, которая мешает нормально функционировать устройству, то это тоже негарантийный случай), т.е. устранение дефекта не может быть произведено с оплатой услуг АСЦ со стороны Производителя. Клиент сам должен оплатить эти услуги, а это вызывает ряд неудобств и, иногда, создаёт конфликтную ситуацию, нежелательную для обеих сторон.

Только для Клиентов Comportal, **все** услуги по диагностике неисправности, **всех** гарантийных устройств, **всех** Производителей, проводятся без оплаты. Услуги Вы можете получить только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Диагностика гарантийного* устройства в СЦ, без ремонта (негарантийный дефект / отказ от ремонта)

Иногда бывают случаи, когда Клиент недоволен работой устройства и не знает, что является причиной. Поскольку устройство на гарантии, Клиент обращается в АСЦ для проверки и устранения неисправности. Но, проведённая диагностика, может выявить факт, что причиной неисправности мог стать негарантийный фактор (удар, заливание, повреждение разъёма питания, пылевое загрязнение системы охлаждения, сбой программной среды и т.п.), т.е. устранение дефекта не может быть произведено с оплатой услуг АСЦ со стороны Производителя. Клиент сам должен оплатить эти услуги, а это вызывает ряд неудобств и, иногда, создаёт конфликтную ситуацию, нежелательную для обеих сторон.

Только для Клиентов Comportal, **все** услуги по диагностике неисправности, **всех** гарантийных устройств, **всех** Производителей, проводятся без оплаты. Услуги Вы можете получить только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Диагностика гарантийного* устройства на территории Клиента (юридическое лицо) (выезд инженера в черте города нахождения СЦ)

Иногда требуется первичный выезд специалиста, для проведения диагностики в условиях эксплуатации непосредственно у Клиента, выявления неисправности, определения гарантийности дефекта (отсутствие следов механических повреждений, неавторизованного вскрытия устройства, попадания влаги), определения перечня ЗЧ, необходимых для восстановления работоспособности устройства. Диагностика, с выездом специалиста, без оплаты со стороны Клиента, возможна только при покупке устройства с расширенным уровнем сервиса. Если такого сервиса нет, то выезд возможен после получения оплаты услуг. Это неудобно и занимает много времени.

Если Вы Клиент Comportal, то, вне зависимости от уровня гарантии, Вы можете заказать эту услугу без оплаты и в кратчайший, возможный срок! Услуга доступна только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Ремонт гарантийного* устройства на территории Клиента (юридическое лицо) (выезд специалиста в черте города нахождения СЦ)

Если у Клиента нет возможности доставить устройство на ремонт в АСЦ, а у Производителя устройства в условиях базовой гарантии выезд специалиста не предусмотрен на место установки оборудования для ремонта - Клиенту необходимо самостоятельно решать проблему доставки устройства на ремонт в АСЦ за счет собственных средств и времени.

Если Вы Клиент Comportal, в этом случае услуга выезда на замену деталей для Клиента Comportal проводится бесплатно в рамках действующей гарантии от производителя или продавца оборудования Comportal. Услуга доступна только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Перевозка гарантийного* устройства на ремонт в сторонний АСЦ и возврат

Продавцы реализуют устройства от разных Производителей (HP, DELL, ASUS, ACER и т.п.), но Сервисные центры не имеют сразу всех авторизаций, и Клиентам, особенно юридическим лицам, имеющим разный брендовый парк устройств, приходится ездить в несколько разных АСЦ. Развозка устройств по разным АСЦ занимает много времени и тратит много ресурсов.

Если Вы Клиент Comportal, то Вам не нужно тратить время на поездки в разные АСЦ! Достаточно привезти гарантийное устройство в одно из представительств «АЛСИ СЕРВИС» и наши специалисты отправят устройство в сторонний АСЦ, оформят необходимые документы для проведения гарантийного ремонта, отслежат процесс проведения ремонта, проверят после ремонта и выдадут в том же месте где Вы сдали устройство на ремонт. Без какой-либо оплаты! Услуга доступна только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Перевозка гарантийного* устройства на ремонт в СЦ Алматы и возврат

Иногда возникают ситуации когда в региональных представительствах нет соответствующего уровня компетенции для ремонта сложных устройств. Клиент вынужден самостоятельно доставить устройство до АСЦ с соответствующей квалификацией, а такой уровень сервиса доступен только в Алматы.

Если Вы Клиент Comportal, то, в случае необходимости отправки Вашего гарантийного устройства в Алматы, все процедуры по отправке и возврату в региональное представительство, будут оказаны бесплатно! Услуга доступна только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Техническое обслуживание гарантийного* устройства - один раз в год (в течение гарантийного периода)

При продолжительной эксплуатации устройства, возникает необходимость проведения услуг по техническому обслуживанию, для повышения работоспособности устройства. В рамках технического обслуживания проводятся следующие мероприятия: неполная разборка устройства, очистка (продувка сжатым воздухом) системы охлаждения (кулеров, радиаторов), замена термопасты (термонакладки) процессора и пр. Данные услуги не входят в перечень гарантийных услуг от производителей устройств и подлежат оплате со стороны клиента.

Если Вы Клиент Comportal, в этом случае услуга Технического обслуживания для Клиента Comportal проводится бесплатно в рамках действующей гарантии Comportal. Данная услуга может быть оказана один раз за гарантийный период. Услуга доступна только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Выезд к Клиенту (юридическое лицо) для приёма гарантийного* устройства и возврат после ремонта (выезд специалиста в черте города нахождения СЦ)

Выезд инженера на территорию Клиента, проведение внешнего осмотра устройства на предмет механических повреждений, документальное оформление и забор устройства на ремонт на территории СЦ. По факту окончания ремонта, доставка отремонтированного устройства Клиенту, демонстрация работоспособности и документальное оформление закрывающих документов.

Если Вы Клиент Comportal, в этом случае услуга выезд за оборудованием и доставка обратно готового оборудования для Клиента Comportal проводится бесплатно в рамках действующей гарантии от производителя или продавца оборудования Comportal. Услуга доступна только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».



Развёртывание / восстановление предустановленного ПО на гарантийном* устройстве Клиента

При приобретении нового оборудования или использовании ранее приобретенного устройства, у Клиента возникает потребность в установке программного обеспечения. Нередко происходит сбой ("криво" встали обновления, вирусная активность и пр.) в работе программного обеспечения при использовании устройства. Клиенту не обладающего навыками технического специалиста за восстановлением работоспособности приходится обращаться к разного рода техническим специалистам, которые за дополнительную плату проведут восстановление системы и развернут прикладные программы пользователя. В случае, если технические специалисты были вызваны по объявлениям, есть реальная проблема установки пиратского программного обеспечения, которое впоследствии может привести к значительному материальному/моральному ущербу (шпионские программы снимающие информацию клиента при онлайнплатежах и пр.).

Если Вы Клиент Comportal, мы гарантируем Вам, что все предустановленное производителем программное обеспечение будет установлено с официальных сайтов производителей программного обеспечения (лицензионный ключ предоставляе Клиент). Услуги по переустановке, возобновлению работоспособности, операционной системы и специального ПО (если эти данные услуги не входят в гарантийную поддержку от производителя) для Клиента Comportal проводится бесплатно. Услуга доступна только в представительствах «АЛСИ СЕРВИС».

*Гарантийное устройство - устройство, серийный номер которого подтверждён Брендом и подлежит обслуживанию на территории РК, в период действия гарантии Бренда / Дистрибьютора, или гарантия может быть продлена, на основании документов, подтверждающих факт приобретения устройства.

**Негарантийное устройство - устройство на которое не распространяется (и не может быть продлена) гарантия Бренда / Дистрибьютора, но, может действовать гарантия Продавца.

За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь к менеджерам проекта со стороны «АЛСИ СЕРВИС»:

Александр Привалов: +7 701 544 95 91, Alexandr.Privalov@alsi.com

Алтынай Галина: +7 701 318 04 84, Altynay.Galina@alsi.com

либо по электронному адресу: SGK@alsi.kz