



Authorised
Reseller



Шановний Покупець!

ТзОВ «Ультра Горизонт», Фізична Особа-Підприємець Франчук Р.В., Фізична Особа-Підприємець Свириденко М.О.,
 Торгова марка «Мафон», Торгова марка «ARF» для Вашої зручності повідомляють:

Згідно чинного законодавства, повернення товару після покупки (**не за причиною дефекту**) здійснюється за таких умов:

1. Непродовольчі товари – можуть бути повернуті протягом 14 днів з дня покупки за умови що: товар не використовувався, повертається в оригінальній упаковці, в повній комплектації, з непошкодженими пломбами, в такому ж стані, в якому він був придбаний та супроводжується оригінальним чеком (накладними).
2. Гарантійна техніка - якщо товар при продажі супроводжувався гарантійним талоном виробника та оригінальним чеком продавця (з відміткою про наявність гарантійного талону), то повернення такого товару можливе лише з актом від сервісного центру виробника та за умов перерахованих у пункті 1.
3. Гарантійна техніка з відсутнім гарантійним талоном виробника, що при продажу укомплектована лише оригінальним чеком (накладними) з вказаним серійним номером повертається за алгоритмом пункту 2, з тою відмінністю, що акт буде випускати Інсталяційно Сервісна Служба компанії «Ультра горизонт».

Підсумовуючи вище наведене легко зробити висновок, що товар можливо повернути лише за згоди сервісного центру (експертиза дефектів) та персоналу продавця (визначення стану товару).

Якщо ж мова йде про **дефект у товарі**, то він обов'язково повинен надійти тільки у сервісний центр, де:

А) буде усунено дефект

Б) у разі неможливості усунути дефект чи недоцільності такої дії - виписує акт про списання, який Ви надасте продавцю. Після отримання підтвердження цього акту продавець видає новий товар чи відшкодовує його вартість.

Якщо у ролі сервісного центру виступає Інсталяційно Сервісна Служба компанії «Ультра горизонт», то при передачі дефектного товару Вас попросять заповнити спеціальний АКТ ДЕФЕКТОВКИ та стан товару буде сфотографовано, а фото будуть збережені на двох дисках – один з копією акту буде переданий Вам.

Слід пам'ятати, що вимоги щодо повернення/безоплатного ремонту товару не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник чи сервісний центр виробника доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення правил користування чи зберігання.

Будь ласка, перевіряйте якість та комплектність товарів на території наших установ. Якщо дефект виявляється до того моменту, як клієнт залишив магазин, товар обмінюється безпосередньо в магазині. Після виходу клієнта з магазину товар, з претензіями щодо дефектів «механічне пошкодження» чи «некомплектність», не приймається, і ми діятимемо за 1, 2 чи 3 пунктами.

Якщо Ви замовляєте наш товар із іншого міста – Ви маєте право вимагати від менеджерів, щоб Інсталяційно Сервісна Служба компанії «Ультра Горизонт» розпакувала, перевірила комплектність та відсутність механічних ушкоджень, підключила його на стенді перед відправкою. За замовчуванням ми не здійснюємо такої перевірки через вимоги багатьох клієнтів про збереження цільності упакування виробника. Окрім того, багато виробників ставлять спеціальні захисні лейби на яких нанесено написи - «розкривати тільки у присутності споживача» (для усунення непорозуміння типу – «я читав у інтернеті, що в комплекті до цієї моделі ноутбука має бути додаткова сумка, а вона відсутня»)

Слід також звернути увагу, що при отриманні наших товарів через кур'єра або перевізника, ми за замовчуванням страхуємо вантаж на повну вартість, а тому лише під час отримання, у Вас є можливість заявити про некомплект, пошкодження, невідповідність товару супроводжувальній документації.

У випадку, якщо рівень обслуговування сервісного центру виробника чи Інсталяційно Сервісної Служби компанії «Ультра Горизонт» не відповідає Вашим очікуванням, світовим стандартам, логіці, законодавству чи у Вас є пропозиції або зауваження просимо повідомляти за тел.: +380679034037, email: roman@ultrahorizont.com.ua чи анонімно на сторінці <http://www.ultrahorizont.com.ua/invoice>

З вдячністю за допомогу та розуміння – керівництво компанії «Ультра Горизонт».

Якщо наявні запитання – зателефонуйте у наш офіс та отримайте додаткові консультації.