

ПОРЯДОК
НАДАННЯ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРОДУКЦІЇ,
ЩО ПОСТАВЛЯЄТЬСЯ КОМПАНІЄЮ МТІ

I. Загальні положення

1. Цей Порядок регламентує взаємовідносини між компанією МТІ (далі за текстом – «Компанія») і клієнтами Компанії (далі за текстом – «Клієнти МТІ») з питань гарантійного обслуговування товарів, що поставляються (далі за текстом – «Продукція») в рамках гарантійного терміну, а також з питань виявлення товару з дефектами.
2. Компанія гарантує відповідність якості продукції, що поставляється, до вимог чинного законодавства України.
3. Підтвердженням якості продукції є надання на вимогу Клієнта МТІ копії сертифікатів відповідності на цю продукцію.

II. Терміни, які використовуються в цьому Порядку

1. **«Клієнт МТІ»** – статус організації, яка здійснює подальшу реалізацію продукції, придбаної в Компанії, і для реалізації якої їй надаються спеціальні умови: оптові ціни, спеціальні знижки, відстрочка платежів, бонусні програми тощо.
2. **«Виробник продукції (Виробник)»** – фірми-виробники, або їх офіційні представники, з якими у Компанії є офіційні угоди на розповсюдження їх продукції.
3. **«Продукція»** – певна частина або вся продукція, що поставляється Компанією, а також запасні частини та витратні матеріали, які Компанія пропонує Клієнту МТІ згідно з прайс-листом.
4. **«Кінцевий споживач»** – кінцевий споживач продукції, на яку поширюється дія Закону України «Про захист прав споживачів».
5. **«Роздрібний продавець»** – організація, що здійснює торгівельну діяльність, складається з одного або декількох магазинів (мережі магазинів) і займається продажем продукції Кінцевому споживачу через роздрібну мережу.
6. **В2В-портал** – це єдина цифрова платформа для взаємодії Компанії з клієнтами МТІ, яка забезпечує автоматизований доступ до технічної інформації, сервісної підтримки та управління замовленнями товарів.
7. **«Гарантійний випадок»** – випадок виходу з ладу (дефекту) як пристрою в цілому, так і будь-якого з його компонентів під час дії гарантійного терміну, за винятком:
 - a. механічних, термічних або хімічних пошкоджень корпусу продукції або її частин;
 - b. дефектів, що виникли як наслідок очевидних порушень умов експлуатації, в тому числі, в результаті впливу пилу і / або вологи, і / або температури, і / або неправильного транспортування продукції;
 - c. дефектів, що виникли в результаті нормального зносу/старіння (наприклад, витратні матеріали), заявлених протягом гарантійного терміну;
 - d. використання продукції з метою, що не відповідає її прямому призначенню;
 - e. використання споживачем витратних матеріалів, які не є оригінальними або не відповідають даній моделі;
 - f. наявності слідів стороннього втручання: порушення гарантійних пломб і розкриття даної продукції, проведення будь-якого ремонту або модифікації приватними особами або організаціями, неуповноваженими на проведення цього виду робіт;

- г. несправностей, які є наслідком неправильного функціонування комп'ютерних програм;
- h. дефектів, викликаних потраплянням всередину виробу сторонніх предметів, комах, різноманітних рідин;
- i. дефектів, викликаних впливом вогню, блискавки, дощу або інших природних явищ.

У гарантійному ремонті може бути відмовлено:

- j. при повній або частковій відсутності серійного номера або найменування моделі на продукції (пошкодження, зафарбовування, видалення тощо);
- k. при відсутності оригінального, правильно заповненого гарантійного талона (у разі здачі продукції в авторизований сервісний центр).

Саме поняття «Гарантійний випадок» може доповнюватися і конкретизуватися Виробником у залежності від умов гарантійної підтримки даного типу продукції.

8. **«Некондиційна продукція»** – продукція, в якій на підставі зовнішнього передпродажного огляду виявлено будь-якого роду ушкодження або порушення товарного вигляду, а також продукція з порушеною комплектацією.

III. Гарантійна підтримка

Гарантійна підтримка продукції, придбаної в Компанії, здійснюється через:

- мережу сервісних центрів на території України, авторизованих Виробниками товарів на проведення гарантійних ремонтів (далі за текстом – «АСЦ»);
- Технічний центр Компанії **MTI hi-tech Engineering** (далі за текстом – «ТЦ МТІ») за адресою м. Київ, бул. Вацлава Гавела, 9.

Інформація про місцезнаходження сервісних центрів надається у супровідній документації до продукції або на офіційному сайті Виробника.

Гарантійна підтримка через авторизований Виробником сервісний центр.

- 1.1. Авторизовані Виробниками сервісні центри (АСЦ), в тому числі **ТЦ МТІ** по брендах Acer, APC, BenQ, Canon, EIZO, Epson, Esperanza (дистрибуції МТІ), Gigabyte, Iiyama, MSI, Viewsonic, здійснюють гарантійну підтримку продукції, прийняту як від кінцевих споживачів, так і від Клієнтів МТІ. По брендах Asrock, Gamemax, Goodram, Choetech, Inno3D, Keenetic, Kingston, Patriot, Sapphire, Trust та інших (Додаток №1) прийом продукції в ТЦ здійснюється **тільки від Клієнтів МТІ**.
- 1.2. Кінцевий споживач, або Клієнт МТІ, самостійно визначають авторизований Виробником сервісний центр, через який буде здійснюватися гарантійна підтримка продукції (за принципом найближчого територіального розташування, за принципом зручності доставки бракованого товару тощо).

1.3. Здача пристрою Клієнтом МТІ в авторизований сервісний центр

1.3.1. Клієнтом МТІ з власної ініціативи може надаватися сервіс на продані кінцевим споживачам пристрої і самостійно здійснювати здачу бракованих пристроїв в авторизовані сервісні центри. При цьому, **за Клієнтом МТІ зберігаються всі зобов'язання перед кінцевими споживачами** відповідно до законодавства України.

1.3.2. При виявленні заводських дефектів продукції під час її передпродажної перевірки **Клієнтом МТІ здійснюється самостійна здача цієї продукції в авторизований сервісний центр**, а також відстеження термінів ремонту і її подальша реалізація.

1.3.3. Авторизованими сервісними центрами здійснюється гарантійна підтримка продукції, зданої Клієнтом МТІ, на умовах визначених Виробниками товарів.

Умови гарантійної підтримки Виробник надає супровідній документації на продукцію або на своєму офіційному сайті. При цьому, пристрій, зданий в сервісний центр Клієнтом МТІ може бути або відремонтовано, або на нього буде виписаний «Акт про компенсацію гарантійного виробу за гарантією виробника».

Терміни здійснення ремонту продукції, зданої Клієнтом МТІ в авторизований сервісний центр, можуть залежати від наявності запасних частин і визначаються Виробником.

1.3.4. У разі неможливості ремонту або поставки запасних частин у терміни, що визначаються Виробником, авторизований сервісний центр може виписати «Акт про компенсацію гарантійного виробу за гарантією Виробника» (далі Акт АСЦ). Форма Акту і його формулювання є індивідуальними для кожного Виробника, та, перед запуском процедури компенсації через повернення, проходить попередній етап перевірки фахівцем ТЦ МТІ.

1.3.5. Подача заявки на компенсацію через повернення товару, на підставі Акту АСЦ, оформлюється Клієнтом МТІ самостійно на В2В-ПОРТАЛІ (відповідно до інструкції наведеної в Додатку №2) з обов'язковим прикріпленням сканкопії Акту АСЦ та супровідних документів, які визначені Виробником.

1.3.6. Протягом п'яти робочих днів фахівцем ТЦ МТІ здійснюється опрацювання та узгодження заявки з перевіркою відповідності наданого Акту АСЦ вимогам Виробника та наявності додаткових документів. Термін опрацювання заявки може бути збільшений у випадку прийняття від Клієнта МТІ більше 10 Актів АСЦ за п'ять робочих днів.

1.3.7. Після узгодження фахівцем із сервісної підтримки заявки на повернення в колонці «Примітка до статусу» на В2В-ПОРТАЛІ (<https://distri.mti.ua/personal/returns>) з'являється повідомлення «Доставте Акти АСЦ, за адресою м. Київ, бул. Вацлава Гавела, 9, Технічний центр МТІ hi-tech engineering.» У випадку компенсації через повернення товарів брендів TP-LINK, MERCUSYS, KIVI, PHILIPS TV, PANASONIC, SAMSUNG потрібно доставити разом з Актами і самі пристрої в повному комплекті.

1.3.8. Акт АСЦ, супровідні документи та пристрої (у випадку TP-LINK, MERCUSYS, KIVI, PHILIPS TV, PANASONIC, SAMSUNG) повинні бути доставлені в ТЦ МТІ в термін, що **не перевищує 25 календарних днів** із дня виписки Акту АСЦ. При порушенні цього терміну Компанія не гарантує компенсацію вартості бракованої продукції через встановлені терміни звітності перед Виробником.

1.3.9. Акт АСЦ, супровідні документи та пристрої (у випадку TP-LINK, MERCUSYS, KIVI, PHILIPS TV, PANASONIC, SAMSUNG) передаються приймальнику замовлень ТЦ МТІ для подальшої передачі до відділу по роботі з клієнтами сервісу.

Акти та забраковані пристрої Клієнт МТІ самостійно відправляє до ТЦ МТІ ЗА СВІЙ РАХУНОК.

Інформація щодо реквізитів необхідних для відправки товару поштовими службами наведена в Додатку №3. Супровідний лист, необхідний для подачі заявки на відправку, наведений в Додатку №7.

1.3.10. Якщо умови, зазначені в п.1.3.8, будуть порушені Клієнтом МТІ, то Акт АСЦ (та/або пристрої) повертається Клієнту МТІ за його рахунок і компенсація не здійснюється.

1.3.11. Компенсація вартості виробу по гарантії Виробника на підставі Акту АСЦ здійснюється шляхом **повернення коштів на поточний рахунок Клієнта МТІ з документальним оформленням повернення бракованого товару від Клієнта МТІ до Компанії.**

Повернення коштів Клієнту МТІ здійснюється виключно тому платнику, та за ціною вказаною у видатковій накладній, за якою він був придбаний у компанії МТІ.

Накладні на повернення повинні бути надані Клієнтом МТІ у варіанті електронного документу через систему електронного документообігу (ВЧАСНО, Медок чи ін.) протягом 5-ти робочих днів від дня запиту фахівця з супроводу повернень по e-mail на адресу вказану Клієнтом МТІ в заявці на повернення.

1.4. Здача пристрою Кінцевий споживачем в авторизований сервісний центр

1.4.1. Авторизованими сервісними центрами здійснюється гарантійна підтримка продукції, зданої Кінцевий споживачем на умовах, що визначаються Законом України «Про захист прав споживачів». При цьому пристрій, зданий в сервісний центр Кінцевий споживачем, може бути або відремонтовано, або на нього може бути виписано «Технічний висновок», який не передбачає компенсації за гарантією Виробника (далі – «Висновок»), або Акт АСЦ, який передбачає компенсацію продукції за гарантією Виробника.

1.4.2. Якщо на браковану продукцію виписаний Акт АСЦ, який передбачає компенсацію вартості продукції, то Кінцевий споживач звертається з ним до Роздрібного продавця, у якого була придбана продукція, для заміни на нову продукцію або компенсації її вартості.

Далі, на підставі оригіналу Акту, отриманого від кінцевого споживача, **Клієнт МТІ має право скористатися можливістю здійснення повернення продукції в Компанію згідно з процедурою, описаною в пунктах 1.3.5.-1.3.11. цього розділу.**

1.4.3. Якщо на браковану продукцію виписано Висновок, що не передбачає компенсації вартості продукції, то Кінцевий споживач може скористатися своїми правами з відновлення функціонування продукції згідно вимог Закону України «Про захист прав споживачів».

1.4.4. Роздрібний продавець, або Клієнт МТІ, має повне право прийняти самостійне рішення щодо заміни або компенсації вартості продукції на підставі Висновку, що не передбачає компенсації йому даної операції за гарантією Виробника. **При цьому, дане рішення не є підставою для компенсації вартості продукції з боку Компанії.**

2. Гарантійна підтримка через Технічний Центр МТІ (м. Київ, бул. Вацлава Гавела, 9)

2.1. ТЦ МТІ здійснює гарантійну підтримку продукції визначеної у Додатку №1.

Гарантійний термін розраховується з дня відвантаження Компанією цієї продукції Клієнту МТІ.

2.2. Компанією надається Клієнту МТІ інформація про перелік продукції, на яку поширюється гарантійна підтримка тільки через ТЦ МТІ (Додаток №1).

Увага! Здавати цю продукцію в ТЦ МТІ може тільки Клієнт МТІ, який безпосередньо придбав цю продукцію в Компанії! Від кінцевого споживача, або від сторонніх компаній, подібного типу пристрої не приймаються.

2.3. Клієнт МТІ самостійно відправляє товар до ТЦ МТІ за свій рахунок використовуючи поштові служби (Нова Пошта). Для цього попередньо треба заповнити заявку (Супровідний лист) та відправити в електронному вигляді на адресу service-logistics@mti.ua. Зразок Супровідного листа є в Додатку №7. Після погодження відправки зі сторони Компанії, Клієнт МТІ зобов'язаний роздрукувати Супровідний лист, вкласти його в упаковку з товаром та відправити до ТЦ МТІ за реквізитами в Додатку №3 за рахунок відправника.

2.4. Ухвалення рішення щодо можливості гарантійного обслуговування кожної одиниці продукції, зданої в ТЦ МТІ, здійснюється протягом 14 календарних днів із дня здачі продукції в ТЦ МТІ (у деяких випадках термін перевірки може бути збільшений). При цьому, проводиться перевірка факту придбання цієї продукції в Компанії, технічний огляд та тестування виробу для підтвердження заявленого дефекту, після чого приймається рішення про можливість віднесення цього випадку до Гарантійного.

2.5. Якщо факт придбання продукції в Компанії і заявлений дефект підтверджуються, а випадок визнається гарантійним, то проводиться безкоштовний гарантійний ремонт продукції.

Якщо ремонт зробити неможливо, то виписується Технічний висновок, на підставі якого проводиться компенсація.

Компенсація продукції, що не підлягає ремонту, здійснюється згідно пунктів 1.3.5 – 1.3.11.

2.6. Можливі випадки, коли термін прийняття рішення відрізняється від стандартного (п.2.3). Причиною збільшення терміну прийняття рішення по продукції, зданій в ТЦ, може бути: невиконання Клієнтом МТІ вимог цього Порядку, вимог по комплектації зданої продукції, ненадання Клієнтом МТІ фіскального чека, або гарантійного талона, узгодження конкретного випадку з Виробником.

2.7. Якщо відремонтовану продукцію Клієнт МТІ не отримав протягом 60 календарних днів, то зобов'язання з боку ТЦ щодо збереження відремонтованого обладнання вважаються такими, що втратили чинність.

IV. Негарантійний випадок

1. Негарантійним випадком вважається кожен випадок, який не відповідає визначенню Гарантійного випадку згідно з п.6 розділу II цього Порядку, протягом встановленого Виробником продукції гарантійного терміну. При цьому за Кінцевий споживачем або Клієнтом МТІ відповідно зберігається право платного усунення виявленого дефекту в будь-якому із сервісних центрів, що надають дану послугу.

V. Виявлення товару з дефектом (некондиція)

Положення цього розділу стосуються всієї продукції, що поставляється Компанією, за винятком тієї, яка продавалася за погодженням із Клієнтом МТІ заздалегідь некондиційною.

1. Відповідно до правил прийому-передачі продукції, що купується в Компанії, в обов'язковому порядку співробітник Клієнта МТІ, відповідальний за отримання товару, повинен здійснювати зовнішній огляд коробів і упаковок продукції на предмет механічних пошкоджень і цілісності контрольної клейкої стрічки, а також перевіряти комплектність і наявність механічних пошкоджень тих пристроїв, в упаковках яких немає контрольних пломб, або наявності пошкодження заводської клейкої стрічки.
2. У разі виявлення представником Клієнта МТІ некондиційної продукції при її отриманні на складі Компанії він повинен вимагати заміну продукції на повноцінну. У разі виявлення зовнішніх пошкоджень упаковки представником Клієнта МТІ за межами території складу Компанії, претензії на предмет зовнішніх пошкоджень упаковок **не приймаються**.
3. У разі доставки продукції Клієнту МТІ і при виявленні слідів зовнішніх механічних пошкоджень упаковки (вм'ятини, пробоїни, глибокі подряпини, сліди попадання рідини тощо), а також пошкоджень або порушень комплектації самої продукції, **в день доставки повинен бути складений Акт встановленого зразка (Додаток №4)** з докладним описом характеру пошкоджень або виявлених дефектів. Цей Акт повинен бути відправлений по e-mail до **Відділу рекламцій компанії «DENKA LOGISTICS COMPANY» в день доставки товару (rek@denka.ua)**.
4. Клієнт МТІ зобов'язаний протягом **14 календарних днів** (у випадку з товарами групи «КОРПУС ДЛЯ ПК», **30 календарних днів**) після отримання продукції перевірити її на предмет механічного пошкодження і комплектності продукції всередині упаковки. У разі виявлення механічних пошкоджень, які не могли бути виявлені під час процедури прийому-

передачі (упаковка немає пошкоджень), повинен бути складений «**Акт виявлення некондиційної продукції**» встановленого зразка (Додаток №5).

5. Для розгляду рекламації Клієнт МТІ зобов'язаний на B2B порталі Компанії, за посиланням <https://distri.mti.ua/personal/returns>, «**Створити заявку (товар з недоліком), сервіс**» та **прикріпити скан Акту (з печаткою і підписом)**. Крім Акту, в Заявку в обов'язковому порядку має бути додано **не менше 3-х фотографій, які відображають характер пошкоджень, фото які підтверджують цілісність упаковки, та контактні дані представника Клієнта МТІ з яким можна буде зв'язатись з приводу заявки (Додаток №6)**.

Особливі рекомендації, з метою пришвидшення рішення зі сторони виробника, для пристроїв які мають дисплей (ноутбуки, планшети, монітори, телевізори тощо)!

У разі виявлення механічних пошкоджень дисплею, в пристроях, які його мають, **рекомендовано надати відео розпакування товару**, на якому буде видно, що упаковка відкривається вперше (пломби на упаковці не пошкоджені, заводський фірмовий скотч не переклеєний).

6. Розгляд пред'явлених рекламацій здійснюється протягом 7 календарних днів із дати їх надходження.
7. При недотриманні описаної процедури, або після закінчення встановлених термінів, рекламації не приймаються.
8. **Компанія залишає за собою право прийняття рішення по повному або частковому задоволенню претензії Клієнта МТІ (здача в сервісний центр для проведення оперативного ремонту, повернення, часткова компенсація), або відмові у задоволенні претензії, ґрунтуючись на сервісних політиках Виробників продукції та індивідуальних умовах співпраці з Клієнтом МТІ.**

VI. Контактна інформація співробітників Департаменту сервісу Компанії.

Адреса Технічного центру МТІ hi-tech engineering:

03067, Україна, м. Київ, Бульвар Вацлава Гавела, 9

Графік роботи для обслуговування Клієнтів МТІ:

Пн-Чт: 9:00 - 18:00

Пт: 9:00 - 17:00

Сб-Нд: Вихідний

Контакти Технічного центру МТІ hi-tech engineering:

+380442074071 – кол-центр

service@mti.ua – загальні питання гарантійного та сервісного обслуговування.

service-logistics@mti.ua – питання відправки бракованого товару в ремонт.

1. Відділ по роботі з клієнтами сервісу.

Агарков Василь (agarkov@mti.ua, +38 067-550-72-68) – керівник відділу (компенсації ключовим Клієнтам МТІ, клієнтам Києва та Київської області, вирішення питань компенсації та інформаційної підтримки клієнтів щодо ремонтів по гарантії МТІ, вирішення нестандартних та спірних питань з клієнтами сервісу).

Горішок Юрій (horishok@mti.ua, +38 067-484-93-15) – технічний фахівець (компенсації Клієнтам МТІ; компенсації та інформаційна підтримка регіональних Клієнтів МТІ; технічна підтримка товарів ексклюзивних марок Компанії).

Голованова Анастасія (holovanova@mti.ua, +38 067-550-76-95) – фахівець із сервісної підтримки (інформаційна підтримка клієнтів ТЦ МТІ; консультування клієнтів ТЦ МТІ щодо платних негарантійних ремонтів).

Конончук Ганна (hkononchuk@mti.ua) – фахівець із сервісної підтримки (інформаційна підтримка клієнтів ТЦ МТІ; консультування клієнтів щодо гарантійних ремонтів).

2. Відділ діагностики та ремонту.

Нечипоренко Євгеній (y.nechyporenko@mti.ua, +38 093-102-94-12) – керівник відділу (вирішення нестандартних та спірних питань пов'язаних із прийомом товару, діагностикою та ремонтом).

3. Відділ транспортної та складської логістики

Богдан Сергій (bogdan@mti.ua, +38 067-550-72-70) – керівник відділу (вирішення загальних питань, пов'язаних із логістикою та зберіганням сервісного товару, вирішення питань виявлення товару з дефектом протягом 14 днів після придбання, питання некондиції, процедури DOA та DAP).

Лясоха Микола (lyasokha@mti.ua, +38 067-547-27-27) – старший фахівець з сервісної підтримки (робота із некондиційним товаром і товаром на повернення на Складі на Шахтарській).

Янішевський Олександр (yanishevskiy@mti.ua, +38 067-550-72-73) – фахівець з сервісної підтримки (логістика сервісного товару).

**Гарантійна підтримка товарів даних брендів здійснюється лише ТЦ МТІ
(м. Київ, бул. Вацлава Гавела, 9) і лише для Клієнтів МТІ,
які придбали цей товар в Компанії.**

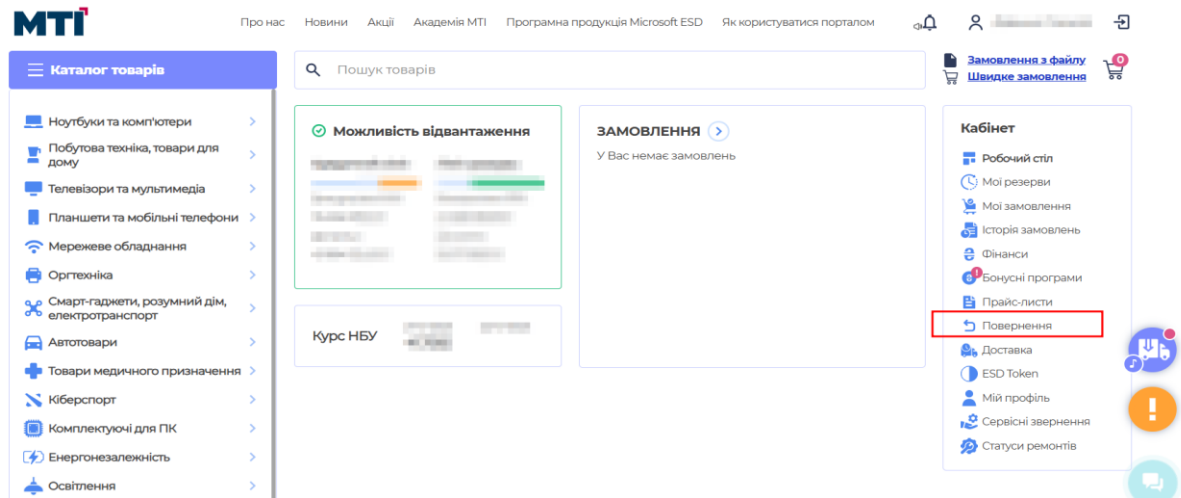
Бренд	Група товарів
33KM	Мережеве обладнання, телефонія
A4TECH	Акcesуари до ПК
AKB	Персональна комп'ютерна техніка
AMD	Акcesуари до ПК
AMD	Накопичувачі внутрішні
AMD	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
ASROCK	Відеокарти
ASROCK	Материнські плати до ПК
ASUS	Оптичні приводи
ATRIA	Накопичувачі внутрішні
ATRIA	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
ATRIA	Powerbank, Євро розетка
ATRIA	Портативна електростанція
ATRIA	Інтерактивні мобільні дисплеї
BRATECK	АКС АУДІО ВИДЕО
BRATECK	Дрібна побутова техніка
CANYON	Акcesуари до ПК
CANYON	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
CHOETECH	БАТАРЕЇ УНІВЕРСАЛЬНІ
CHARMOUNT	Акcesуари до ПК
CHARMOUNT	Дрібна побутова техніка
CHARMOUNT	Інші побутові вироби і предмети особистого вжитку
CONTEG	Мережеве обладнання, телефонія
CORSAIR	Накопичувачі внутрішні
CYBERPOWER	ББЖ потужністю до 1000va
DREAMSTAR	Дрібна побутова техніка
EIZO	Монітори та акcesуари до моніторів до 26"
ELITE SCREENS	Проектори та акcesуари до проекційного обладнання
ELITE SCREENS	Сканери
ELITE SCREENS	Проектори та акcesуари до проекційного обладнання
ENGENIUS	МЕРЕЖ АКТИВ ОБЛАДН
ESPERANZA	Акcesуари до ПК
ESPERANZA	ББЖ потужністю до 1000va
ESPERANZA	ББЖ потужністю понад 5000va
ESPERANZA	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
ESPERANZA	Мережеве обладнання, телефонія
ESPERANZA	Сканери
EXIDE	Акcesуари до ПК
FANVIL	Мережеве обладнання, телефонія

FRACTAL DESIGN	Акcesуари до ПК
FRACTAL DESIGN	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
FSP	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
GAINWARD	Відеокарти
GAMEMAX	Акcesуари до ПК
GAMEMAX	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
GENIUS	Акcesуари до ПК
GEPRC	БПЛА (Квадрокоптери, FPV та акcesуари)
GOODRAM	Акcesуари до ПК
GOODRAM	Накопичувачі внутрішні
GOODRAM	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
Green Keeper	Портативна електростанція
HITACHI	СИСТЕМИ ЗБЕРІГ ДАНИХ
H-L DATA STORAGE	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
HOME DESIGN	Дрібна побутова техніка
ITECH	Акcesуари до ПК
KEENETIC	Акcesуари до ПК
KEENETIC	Мережеве обладнання, телефонія
KINGDA	Мережеве обладнання, телефонія
KINGSTON	Акcesуари до ПК
KINGSTON	Накопичувачі внутрішні
KINGSTON	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
KIOXIA	Накопичувачі внутрішні
KIOXIA	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
LAFE	Дрібна побутова техніка
LOGAN	Акcesуари до ПК
LOGAN	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
LOGAN	Смартфони та акcesуари до смартфонів
LUMINOUS	ББЖ Smart UPS
MARSRIVA	ДБЖ, акумулятори AGM та LiPO4, сонячні інвертори
MICROSOFT	Акcesуари до ПК
MICROSOFT	Накопичувачі внутрішні
MIKROTIK	Мережеве обладнання, телефонія
MOLEX	Мережеве обладнання, телефонія
MOLYBOARD	Проектори та акcesуари до проекційного обладнання
MOLYBOARD	Сканери
MUSTEK	ББЖ потужністю до 1000va
MUSTEK	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
NAVITEL	Автомобільна електроніка
NAVITEL	Акcesуари до ПК
NAVITEL	Дрібна побутова техніка
NB	АКС АУДІО ВИДЕО
NOBLECHAIRS	Акcesуари до ПК
NOBLECHAIRS	Інші побутові вироби і предмети особистого вжитку
PALIT-XPRTVISION	Відеокарти
PATRIOT	Накопичувачі внутрішні
PNY	Відеокарти
PORT DESIGNS	АКС НОУТБУКИ
PROFCABLE	Акcesуари до ПК

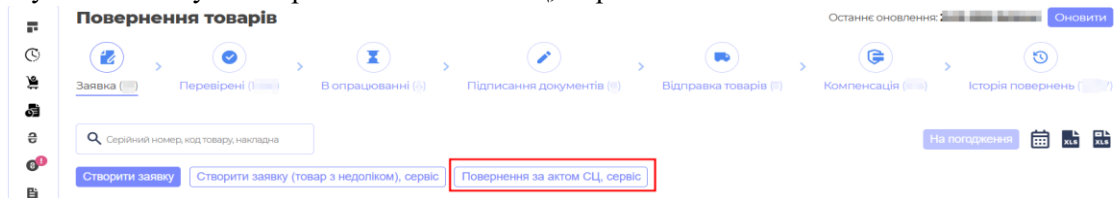
PROFCABLE	Дрібна побутова техніка
QDION	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
RUNHOOD	ПОРТАТИВНІ ЕЛЕКТРОСТ
SAMSUNG	Накопичувачі внутрішні
SEAGATE	Жорсткі диски
SECTOR	АКС АУДІО ВИДЕО
SECTOR	МЕБЛІ
SILICON POWER	Накопичувачі внутрішні
SILICON POWER	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
SIMPLER	АКС АУДІО ВИДЕО
STARBOARD	Проектори та аксесуари до проєкційного обладнання
TEAM GROUP	Накопичувачі внутрішні
TEAM GROUP	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
TELTONIKA	Аксесуари до ПК
THERMALTAKE	Аксесуари до ПК
THERMALTAKE	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
TOSHIBA	Жорсткі диски
TOSHIBA	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
TRACER	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
TRUST	Автомобільна електроніка
TRUST	Аксесуари до ПК
TRUST	ББЖ потужністю до 1000va
TRUST	ББЖ Smart UPS потужністю від 1000va до 3000va
TRUST	Блоки живлення до ПК, зарядні пристрої
TRUST	Зовнішні носії, модулі пам'яті та процесори
TRUST	Персональна комп'ютерна техніка
TRUST	Смартфони та аксесуари до смартфонів
UBTECH	Дрібна побутова техніка
UBTECH	Інші побутові вироби і предмети особистого вжитку
UBTECH	TFT/LCD телевізори від 32" до 42" включно
UGREEN	Кабелі
UGREEN	Зарядний пристрій
UGREEN	Павербанки
UGREEN	Паверстанції
ULTRA	Аксесуари до ПК
WESTERN DIGITAL	Накопичувачі внутрішні
WESTERN DIGITAL	Жорсткі диски
ZZKM	Мережеве обладнання, телефонія
ZZKM	Мережеве обладнання, телефонія

Створення Сервісної Заявки на повернення товару за Актом АСЦ.

1. Перейти в розділ клієнтського сайту «Повернення», сторінка <https://distri.mti.ua/personal/returns>:



2. Натиснути на кнопку «Повернення за Актом СЦ, Сервіс»:



3. Заповнення даних по товарам, які підлягають офіційному поверненню за актом СЦ, термін повернення обмежений 35 місяцями з дати продажу, після заповнення натиснути на «Далі»:

- a. якщо є серійні номери, то вказати їх:

Звернення щодо офіційного повернення за актом СЦ

1 Вибір товарів 2 Валідація товарів 3 Підтвердження заявки

Стандартний термін повернення: 14 днів

Внесіть список товарів на повернення

Оберіть період коли товари було придбано: 35 місяців

Якщо товар придбано раніше, зверніться до менеджера МТІ для створення повернення

Товари мають серійний номер Товари не мають серійного номеру Вказати товари

Серійний номер 1
Серійний номер 2...

Додати

Вкажіть список із серійних номерів товарів (до 30 позицій) та натисніть кнопку «Додати». Використовуйте перенесення на новий рядок між серійними номерами. Також є можливість додавати товари безпосередньо в таблицю.

Товари на повернення з серійним номером		Товари на повернення без серійного номеру	
Оригінальний серійний номер*	Кількість до повернення, шт.	Код товару*	Кількість до повернення*, шт.

- b. якщо товар без серійного номеру, то вказати «Код товару», «Part №», «Модель» та номер видаткової накладної за якою купувався товар:

Звернення щодо офіційного повернення за актом СЦ

1 Вибір товарів 2 Валідація товарів 3 Підтвердження заявки

Стандартний термін повернення: 14 днів

Внесіть список товарів на повернення

Оберіть період коли товари було придбано: 35 місяців

1 Якщо товар придбано раніше, зверніться до менеджера МП для створення повернення

Товари мають серійний номер Товари не мають серійного номеру Вказати товари

Код товару 1 (обов'язково), Видаткова накладна 1 (обов'язково), Кількість до повернення 1 (обов'язково)

Додати

1 Вкажіть список із товарів (до 30 позицій), використовуючи один із ідентифікаторів: "Код товару", "Part №", "Модель" та номер накладної в якій придбано товар та натисніть кнопку "Додати". Щоб додати кількість товарів, вкажіть відповідне число в рядку поруч з ідентифікатором за допомогою одного з таких роздільників: вертикальна риска (|), пробіл або можна скопіювати ідентифікатор товару та кількість з таблиці Excel (табуляція).
Приклад правильного введення:
3725457 40582141 2
ThinkBook 16 G6 ABP 40582141 2
Також є можливість додавати товари безпосередньо в таблицю.

- c. Також є можливість заповнити дані про товари, натиснувши на закладку «Вказати товари».
4. Важливо! На сторінці кроку «Підтвердження заявки», перед її «Відправкою» обов'язково для кожної позиції Заявки:
 - a. Значити Номер Акту СЦ та його дату.
 - b. Додати скан копію Акту СЦ(технічного висновку).
 - c. Обрати «Контактну особу» (з ким треба контактувати, за потреби вказати додаткові контактні дані «Додаткові email» та «Додатковий номер телефону». Якщо «Контактну особу» ще не створено, то необхідно заповнити «Додаткові email» та «Додатковий номер телефону»
 - d. Заповнити поле Коментар, додатковою інформацією, як для позиції, так і в цілому для Заявки, якщо це необхідно

Звернення щодо офіційного повернення за актом СЦ

1 Вибір товарів 2 Валідація товарів 3 Підтвердження заявки

Назва платника [маска]

Код платника [маска] Приховати всі вкладення

Код товару	Модель	Part №	Видаткова накладна	Дата придбання	Кількість до повернення, шт.	Номер Акту СЦ (технічного висновку) *	Дата Акту СЦ (технічного висновку) *	Коментар
3					1			

Акт СЦ (технічний висновок) *

Додати документ doc, docx, pdf, jpeg, png, xls, xlsx розміром до 25Mb

Додаткова інформація

Залиште коментар за бажанням

Коментар

Контактна інформація

Оберіть склад для повернення

Сервіс: для приходування товару (м.Київ Бульвар Вацлава Гавела, 9)

Контактна особа *

Додаткові email Введіть email(через кому)

Додатковий номер телефону Введіть номер телефону

Реквізити та контактна інформація для відправки посилок в Технічний центр МТІ

Адреса отримання посилки: м. Київ, бульвар Вацлава Гавела, 9, Технічний центр МТІ.

Отримувач: ТОВ «МТІ», код ЄДРПОУ 13669756.

Контактна особа: Янішевський Олександр Анатолійович.

Контактний телефон: 067-550-72-73.

Електронна адреса для попередніх погоджень відправок та запитань щодо логістики сервісного товару: **service-logistics@mti.ua**

Форма Акту виявлення розбіжностей у кількості товару, а також механічних, або хімічних, пошкоджень упаковки при прийомі товару.



DENKA LOGISTICS
с. Чайки, вул. Антонова, 1а
Бучанський р-н 08135, Україна
тел.: +38 (044) 539 09 10
e-mail: rek@denka.ua

АКТ РЕКЛАМАЦІЇ

! Дата отримання товару: _____

Клієнт Накладна №



Кількість коробів за документами (експрес накладна ГТН): _____	Фактично отримана кількість коробів: _____
---	---

Пошкоджені коробки: (ФОТО – вм'ятини, розриви, порушений фірмовий або заводський скотч тощо.) _____

_____ **якщо є зауваження – обов'язково наявність підписів відповідальних посадових осіб перевізника одержувача.**

Номер ГТН: _____ **Назва перевізника:** _____

Виявлено невідповідність за таким товаром:

Код товару	Артикул (модель)	Найменування товару	К-сть по накладній	К-сть по факту	Розбіжність +/-

Підкресліть рекламацию: недовіз/надлишок/недокомплектация/некондиція, інше __
__ **зробити фото пошкоджень!**

Вкажіть серійний номер, якщо товар має s/n: _____

Напишіть Вашу адресу та контактні дані, щоб відділ рекламаций міг з Вами зв'язатися по даній Рекламацийі або оформити повернення

При прийомі передачі товару були присутні:

Співробітник _____ Підпис _____

Співробітник перевізника _____ + _____ Підпис _____

Співробітник, що здійснює прийом товару _____ + _____ Підпис _____

Заповнений Акт рекламацийі надішліть до відділу роботи з рекламациями

e-mail: rek@denka.ua з копією на менеджера.

Створення Сервісної Заявки на повернення товару з недоліком.

Створення заявки на повернення з недоліком (товар з механічним пошкодженням чи заводським браком)

Щоб створити таку заявку необхідно використовувати кнопку «Створити заявку товар з недоліком»:

По натисканню на кнопку «Створити заявку товар з недоліком» відкриється сторінка створення «Заявки на повернення товару з недоліком», на якій необхідно:

- Обрати тип пошкодження – механічне пошкодження чи заводський брак,

- Вказати період, перелік товарів до повернення та натиснути кнопку «Далі» (по аналогії зі поверненням товарів без пошкоджень як описано вище)

На сторінці кроку «Підтвердження заявки» додатково вказати:

- Номер та дату сервісної квитанції (заповнюється для заявок з виявленим заводським браком),
- Вказати опис дефекту,
- Додати фото (можна одразу виділити і додати кілька фото),
- Додати «Акт допродажної перевірки»,
- Оберіть «Контактну особу» (з ким треба контактувати по питанням повернення), за потреба вказати додаткові контактні дані «Додаткові email» та «Додатковий номер телефону». Якщо

«Контактну особу» ще не створено, то необхідно заповнити «Додаткові email» та «Додатковий номер телефону»:

1 Вибір товарів 2 Валідація товарів 3 Підтвердження заявки

Назва платника ПЛАТНИК МТІ 2020
Код платника 500162 Приховати всі вкладення

Оригінальний серійний номер	Код товару	Модель	Part №	Видаткова накладна	Дата придбання	Кількість до повернення, шт.	Номер сервісної квитанції	Дата сервісної квитанції	Опис дефекту*	Стан
S/N24C70561000177	3696283	Aspire 5 A515-55G	NX.NZFEU.009	40130789	01.05.2025	1		08.05.2025	тріщина	Нестанда

Додати фото* Додати документ doc, docx, pdf, jpeg, png, xls, xlsx розміром до 25Mb

Додати фото* Додати документ doc, docx, pdf, jpeg, png, xls, xlsx розміром до 25Mb

Додати фото* jpg, jpeg, png розміром до 64Mb

Додаткова інформація **Контактна інформація**

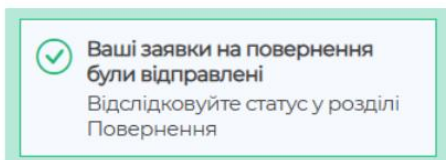
Залиште коментар за бажанням
Коментар

Оберіть склад для повернення
ШАХТАРСЬКА (повернення)
м.Київ вул. Шахтарська, 11

Контактна особа* Горпинич Ігор, email: info@it-development.co... Додатковий email Введіть email(через кому) Додатковий номер телефону Введіть номер телефону

Відправити заявку

Та підтвердіть створення заявки кнопкою «Відправити заявку». Система підтвердить створення «Заявки на повернення»:



Заявку на повернення створено і буде взято в роботу Менеджером МТІ.

Супровідний лист для відправки товару в Технічний центр МТІ (м. Київ, бул. Вацлава Гавела, 9)

Дані для реєстрації ремонтів*:		Дані для відправки товару після ремонту*:	
Повна назва компанії, яка придбала даний товар в МТІ	Код ЄДРПОУ компанії, яка придбала даний товар в МТІ	Назва компанії отримувача	Код ЄДРПОУ компанії отримувача
№ клієнта в обліковій системі МТІ	Відповідальна особа (ПІБ) за відправку товару	Контактна особа (ПІБ) отримувача	Контактна особа (ПІБ) отримувача
Контактний телефон	Е-mail адреса	Номер телефону контактної особи	Місто в Україні куди треба доставити товар
		Адреса (у вигляді адресної доставки за рахунок отримувача), або № відділення НП/поштового НП	

№	Дата придбання	Номер накладної / замовлення	Код товару	Бренд	Модель, парт.номер	Серійний номер	Опис несправності**	Погодження відправкою	Примітки	Додаткова інформація
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										

Прохання звернути особливу увагу!

* Всі поля з даними для реєстрації ремонту, а також для відправки товару після ремонту заповнюються Дилером в обов'язковому порядку. Без наявності всіх необхідних інформацій Дилеру може бути відмовлено в прийнятті товару в ремонт.

** Перевіряється лише зазначена несправність. Претензії щодо інших видів несправностей не приймаються.

Дата заповнення супровідного листа: