

24.11.2024

# Общие правила приёма, обработки и выполнения заказа потребителя

Рекомендуется прочитать!

Аваков Владимир  
IT COMPUTER SERVICE IN TBILISI



## Общие правила приёма, обработки и выполнения заказа потребителя.

1. Клиент, он же *потребитель* обращается в наш сервисный центр, мы принимаем заказ и опрашиваем клиента о возникших проблемах с его электронным устройством, предполагаемых причинах поломки, сроке службы устройства, условиях эксплуатации и других деталях.
2. Второй этап — это обязательная диагностика устройства, за исключением редких случаев, таких как явный видимый характер повреждения, например обрыв шнура, разбитый экран либо по устройству проехал танк.

---

*Важно отметить (!), что диагностика необходима для любого сложного электронного устройства даже в тех случаях, когда повреждения явно выражены. Также просим принять во внимание, что диагностика у нас платная, стоимость составляет 50 лари и **в порядке очереди** занимает по продолжительности **2-3 рабочих дня**, за исключением субботы-воскресенья. В некоторых случаях у нас есть возможность произвести как диагностику, так и ремонт вне очереди, но возможность такого обслуживания обговаривается с клиентом **заранее на отдельных дополнительных условиях.***

---

3. Мы приступаем к диагностике устройства **в порядке очереди**, либо на обговоренных предварительно условиях (*обычно ожидание в очереди может составлять 1-2 рабочих дня*) По окончании всех мероприятий по диагностике и тестированию устройства, мы выдаём клиенту точный результат, который включает в себя:

- а) Тип и характер повреждений, причинённых устройству.

- b) Перечень повреждённых компонентов устройства.
- c) Примерную стоимость повреждённых деталей и компонентов устройства, которые необходимо заменить.
  - *(Важно! Стоимость примерная, так как это зависит от того, желает ли клиент использовать при замене оригинальные детали либо китайские аналоги, а также новые или б/у, так же нам необходимо удостовериться в наличии всех необходимых деталей в Грузии, либо необходимо их выписывать из Интернета, от этого так же зависит как срок окончания ремонта, так и цена)*
- d) Стоимость наших услуг по ремонту устройства.
- e) Примерные сроки окончания ремонта с точностью до 2-3-ёх дней *(в процессе работы над устройством могут возникнуть непредвиденные задержки, поэтому 2-3 дня мы оставляем для подстраховки)*

---

*Примечание! В случае если требуется срочный ремонт и на это есть реальные уважительные причины, в некоторых случаях у нас есть возможность сдвинуть ваш заказ выше в списке очереди, но это на отдельных условиях и за дополнительную плату!*

---

- f) В случае критических повреждений устройства... *(таких, как например ваш ноутбук упал с восьмого этажа, всякое бывает... простите, не могу уже без юмора 😊)* мы можем предложить клиенту другое аналогичное устройство на замену вышедшего из строя, за приемлемую цену, в том случае, если такое устройство имеется у нас в наличии. Так же при оценке стоимости мы выдаём наши рекомендации о целесообразности ремонта как такого, так как в некоторых случаях ремонт может составлять больше 80% стоимости самого устройства и встаёт вопрос о его целесообразности.
4. После того, как мы выдаём клиенту результаты диагностики, условия и общую стоимость ремонта, клиент принимает для себя решение, хочет ли он ремонтировать устройство в нашем сервисе либо предпочитает выбрать другой. В первом случае мы приступаем к ремонту, во втором мы возвращаем клиенту устройство в том же виде и комплектации, в каком изначально приняли его от клиента, без каких-либо дополнительных повреждений *(возможны следы от отвёртки на винтиках либо следы нагрева монтажных плат, возникших в результате тестирования)* Наши отношения с клиентом прекращаются, в случае принятия клиентом решения о возврате.

5. В случае если клиент принимает решение отремонтировать устройство у нас, мы приступаем к ремонту по предварительно обговоренным с клиентом условиям и срокам.

---

*Клиент может вернуть устройство на любом этапе наших взаимоотношений, но начиная с этого момента, он может получить его назад исключительно в том виде и состоянии, в каком устройство будет находиться на момент запроса о возврате. В случае принятия клиентом решения о возврате дальнейшие операции с устройством на этом мы прекращаем.*

---

6. По окончании всех работ по ремонту может понадобиться дополнительное тестирование и диагностика с целью убедиться в надёжности исправности и работоспособности устройства. Данная проверка/диагностика может занимать 1-2 дня и производится полностью за наш счёт.
7. На заключительном этапе мы передаём клиенту устройство при этом мы убедительно настаиваем на том, чтобы клиент проверил исправность и работоспособность устройства в нашем присутствии в течение некоторого времени. В случае отказа, а такое не исключается, всю ответственность за дальнейшую судьбу устройства клиент полностью берёт на себя. Так же мы настаиваем на том, чтобы клиент проверил весь функционал устройства, так как фразы типа «А я не всё проверил» в дальнейшем нами приниматься не будут.
8. В случае, если клиент при тестировании устройства в нашем присутствии обнаружит какие-то недоработки либо дефекты, **не включённые** в предварительно обговоренные условия, мы предлагаем клиенту на выбор варианты решения проблемы:
- Оставить устройство на доработку.
  - Полную либо частичную компенсацию понесённых клиентом расходов.
9. По окончании всех необходимых работ, клиент снова проверяет устройство и после того, как он убеждается в его исправной работе, мы ударяем по рукам, рассчитываемся и расстаёмся друзьями, а также просим оставлять нам лайки и положительные комментарии на наших площадках и ресурсах в интернете и подписаться на наши каналы.

<https://gruzia.ge>

<https://maps.app.goo.gl/fgGD1hjjsjbrM3VJ9>