

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ M3 SPEED CARE

(M3 MSC)

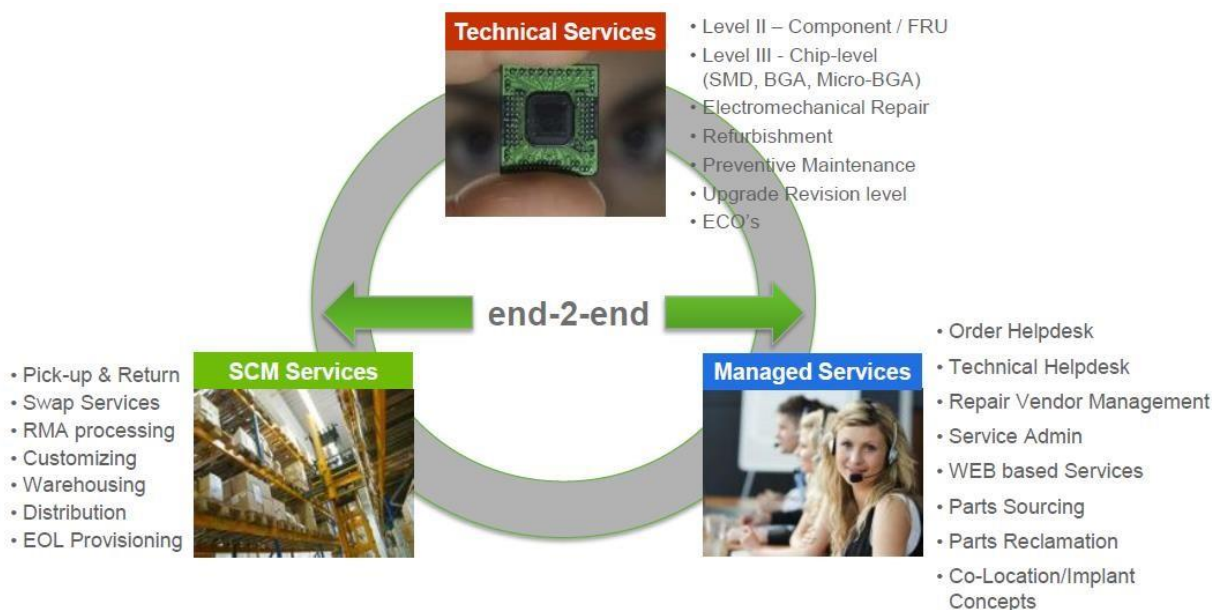
СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА СВОЕМ БИЗНЕСЕ

Гарантия M3 MSC предоставляет улучшенную поддержку для максимальной производительности устройств на протяжении всего срока службы.

Гарантийный пакет M3 MSC приобретается при покупке устройства и включает ремонт и поддержку аппаратного и программного обеспечения для защиты вашего оборудования. В стандартный пакет M3 MSC входит ремонт в связи с нормальным износом, а также дополнительные услуги.

Где бы вы ни находились, вы можете обратиться в службу поддержки или сервисный центр, чтобы отремонтировать устройство в оговоренные сроки или получить другую помощь. Вы также можете оформить разрешение на возврат товара по гарантии (RMA) на удобном портале или через службу поддержки M3.

В пакет M3 MSC входят все необходимые услуги по техническому обслуживанию в кратчайшие сроки.



| | |
|--|--|
| Technical Services | Технические услуги |
| Level II – Component / FRU | Уровень II — компонент/съёмная деталь |
| Level III – Chip level (SMD, BGA, Micro-BGA) | Уровень III — микросхемы (SMD, BGA, Micro-BGA) |
| Electromechanical repair | Ремонт электромеханических компонентов |
| Refurbishment | Восстановление |
| Preventive Maintenance | Профилактическое обслуживание |
| Upgrade Revision Level | Обновление ПО |
| ECO's | Конструкторские изменения |
| End-2-end | Комплексное обслуживание |
| SCM Services | Логистика |
| Pick-up & return | Прием и возврат |
| Swap services | Замена |
| RMA Processing | Обработка разрешений на возврат товаров |
| Customizing | Кастомизация |
| Distribution | Дистрибуция |
| Warehousing | Хранение |
| EOL provisioning | Утилизация |
| Managed Services | Управляемые услуги |
| Order Helpdesk | Служба заказов |
| Technical Helpdesk | Служба поддержки |
| Repair vendor management | Управление сервисными центрами |
| Service admin | Администрирование услуг |
| Parts sourcing | Закупка компонентов |
| Part reclamation | Возврат компонентов |
| Co-location / implant concepts | Услуги совместного размещения |

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ

Для еще более надежной защиты инвестиций в оборудование вы можете приобрести дополнительные услуги.

Даже при самом аккуратном использовании устройств сотрудники могут случайно их повредить, поэтому мы предлагаем M3 MSC с комплексным обслуживанием.

Если вам необходимо хранить серийные номера для управления активами, план М3 MSC на 1, 3 или 5 лет может включать быстрый ремонт устройства, в том числе после случайной поломки когда, например, разбился экран, сломался динамик или выпала кнопка. Чтобы минимизировать простои, приобретите пакет комплексного обслуживания для быстрого устранения проблем и предоставления замены на время ремонта устройств М3.

Пакеты М3 MSC включают ремонт устройств и защищают вас от непредвиденных расходов.

ПРОСТАЯ И БЫСТРАЯ ПРОЦЕДУРА РЕМОНТА

Запросите ремонт в любое время без лишних усилий.

Войдите на сайт ИТС (<http://its.m3mobile.net>), запросите номер разрешения на возврат товара (RMA) и распечатайте транспортные документы.

Технические специалисты М3 отремонтируют устройство в соответствии со спецификациями производителя.

ЕДИНАЯ СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ И ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ ПОДХОД

М3 Mobile гарантирует быстрый ответ на запросы и высокий уровень профессионализма региональных сервисных центров и производителя. Мы стараемся предоставлять пакеты обслуживания с дополнительными услугами по конкурентной цене.

M3 SPEED CARE SERVICE (M3 MSC)

| Категория | | M3 SPEED CARE | | | |
|--|--------------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| | | M3 SPEED CARE (BASIC) | M3 SPEED CARE FOR 3 | M3 SPEED CARE FOR 5 | M3 SPEED CARE ТОЛЬКО ДЛЯ SL10/SL10K |
| Срок | Контракт | По умолчанию (без контракта) | По контракту | По контракту | По контракту |
| | Устройство | 1 год | 3 года | 5 лет | 3 года |
| | Аккумулятор | 6 месяцев | 1 год | 1 год | 1 год |
| | Аксессуары | 6 месяцев | 6 месяцев | 1 год | 6 месяцев |
| Ремонт специалистом M3 Care (включая авторизованные сервисные центры M3) | | • | • | • | • |
| Стандартная диагностика при получении | | • | • | • | • |
| Сроки ремонта | | 5–7 дней | 3 дня | 3 дня | 5 дней |
| Что входит в ремонт | Производственные дефекты | • | • | • | • |
| | Нормальный износ | X | • | • | • |
| | Обновление прошивки | • | • | • | • |
| Стоимость доставки | В сервисный центр | X | • | • | X |
| | Из сервисного центра | • | • | • | • |
| Продление на 1 или 2 года | | • | • | • | • |
| Случайная поломка (комплексное обслуживание) | | Нет | Да | Да | Да |
| Замена аккумулятора | | X | Дополнительный контракт | Дополнительный контракт | Дополнительный контракт |
| Служба поддержки | | • | • | • | • |
| Замена, если не подлежит ремонту | | X | Дополнительно | Дополнительно | X |

Примечание.

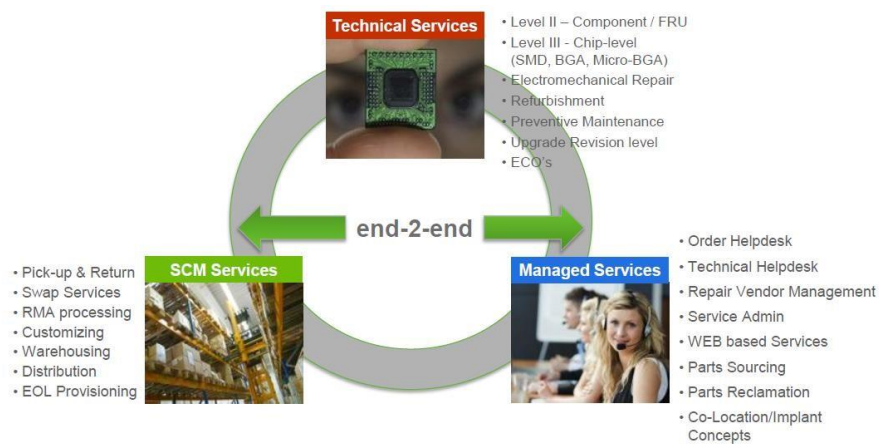
См. актуальную информацию о доступных услугах и пакетах обслуживания.

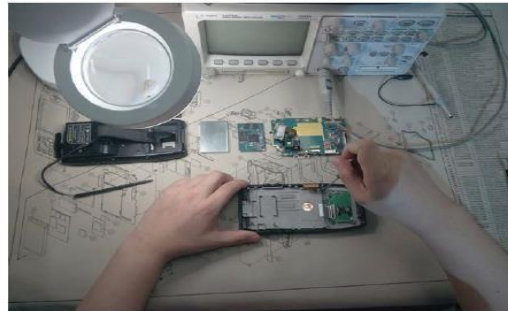
- Доступность услуг зависит от страны. Узнайте больше у вашего представителя M3 Mobile.
- Сроки ремонта включают только время нахождения в сервисном центре и не включают время пересылки.
- Поддержка предоставляется с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 по местному времени, исключая праздничные дни.

- Оператор перезвонит в течение четырех рабочих часов, оценит проблему и поможет решить ее.
- **Пакет обслуживания M3 Speed Care можно приобрести в течение 45 дней после получения устройства.** По истечении этого периода вы не сможете заключить контракт на обслуживание M3 Speed Care.

УДОБНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И РЕМОНТ

Сервисные центры M3 и авторизованные сервисные центры предоставляют высокое качество обслуживания.





ЧЕТЫРЕ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ITC

SPEED CARE

SPEED CARE FOR 3

SPEED CARE FOR 5

СПРАВОЧНЫЙ ЦЕНТР

Обратитесь в службу поддержки M3, если хотите обновить программное обеспечение, устранить программную ошибку или решить другие проблемы с устройством.

- Поиск решения на портале
- Общение со специалистом на портале
- Устранение ошибок и неполадок
- Ответ в течение четырех часов
- Помощь технического специалиста M3
- Обновление ОС и загрузка последних SDK

SPEED CARE BASIC (1 ГОД)

- Поиск решения на портале
- Общение со специалистом на портале
- Консультации по техническим вопросам
- Сроки ремонта: 5–7 дней
- Ремонт в авторизованном сервисном центре МЗ
- Гарантийный период: 1 год с даты поставки

- Гарантия производителя: 1 год
- Гарантия на аксессуары: 6 месяцев
- Гарантия на аккумулятор: 6 месяцев
- Бесплатная доставка из сервисного центра
- Не распространяется на поломку по вине пользователя
- Не требует заключения контракта

SPEED CARE FOR 3 (3 ГОДА)

- Поддержка на портале
- Общение со специалистом на портале
- Консультации по техническим вопросам
- Сроки ремонта: 3 дня
- Ремонт в авторизованном сервисном центре МЗ
- Гарантийный период: 1 год с даты поставки

- Гарантия производителя: 3 года
- Гарантия на аксессуары: 6 месяцев
- Гарантия на аккумулятор: 1 год
- Бесплатная доставка в сервисный центр и обратно
- Комплексное обслуживание
- Распространяется на поломку по вине пользователя
- Не распространяется на полное повреждение (повреждено более пяти основных компонентов)
- Требуется заключение контракта

SPEED CARE FOR 5 (5 ЛЕТ)

- Поддержка на портале
- Консультации по техническим вопросам
- Сроки ремонта: 3 дня
- Ремонт в авторизованном сервисном центре МЗ
- Гарантийный период: 5 лет с даты поставки

- Гарантия производителя: 5 лет
- Гарантия на аксессуары: 1 год
- Гарантия на аккумулятор: 1 год
- Бесплатная доставка в сервисный центр и обратно

- Комплексное обслуживание
- Распространяется на поломку по вине пользователя
- Не распространяется на полное повреждение (повреждено более пяти основных компонентов)
- Требуется заключение контракта

M3 SPEED CARE BASIC

(M3 MSCB)

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

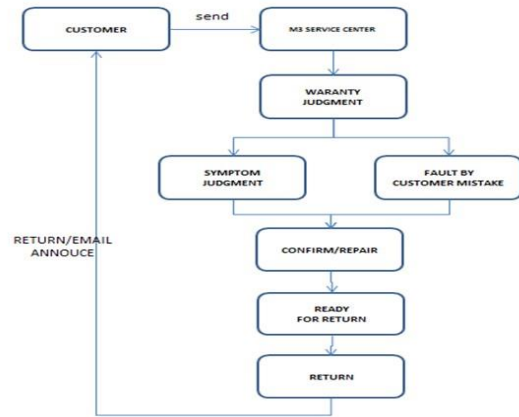
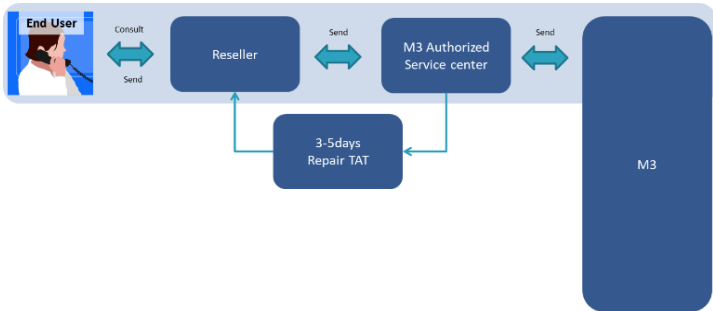
M3 Mobile предоставляет бесплатную гарантию без заключения контракта. Гарантия действует с момента поставки покупателю устройства или аксессуара M3.

SPEED CARE BASIC (1 ГОД)

- Поддержка на портале
- Общение со специалистом на портале
- Консультации по техническим вопросам
- Сроки ремонта: 3–5 дней
- Ремонт в авторизованном сервисном центре M3
- Гарантийный период: 1 год с даты поставки

- Гарантия производителя: 1 год
- Гарантия на аксессуары: 6 месяцев
- Гарантия на аккумулятор: 6 месяцев
- Бесплатная доставка из сервисного центра
- Не распространяется на поломку по вине пользователя
- Не требует заключения контракта
- Информация об устройстве находится в базе данных M3

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ГАРАНТИЮ SPEED CARE BASIC



| | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| End User | Пользователь |
| Consult | Консультация |
| Send | Отправка |
| Reseller | Реселлер |
| M3 Authotized Service center | Авторизованный сервисный центр |
| 3-5 days repair TAT | Сроки ремонта: 3–5 дней |
| Return\email announce | Возврат, уведомление по эл. Почте |
| Customer | Клиент |
| Send | Отправка |
| M3 service center | Сервисный центр М3 |
| Warranty jugement | Проверка гарантии |
| Symptom jugement | Диагностика |
| Fault by customer mistake | Поломка по вине пользователя |
| Confirm\repair | Подтверждение, ремонт |
| Ready for return | Подготовка к возврату |
| Return | Возврат |

Описание

М3 предоставляет стандартное гарантийное обслуживание в течение 1 года с момента доставки устройства М3 пользователю. Используйте форму разрешения на возврат товара (RMA) для бесплатного возврата устройств с дефектом производства.

M3 SPEED CARE BASIC

(MSCB)

ПОСЛЕГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

M3 Mobile предоставляет послегарантийное обслуживание без заключения контракта.

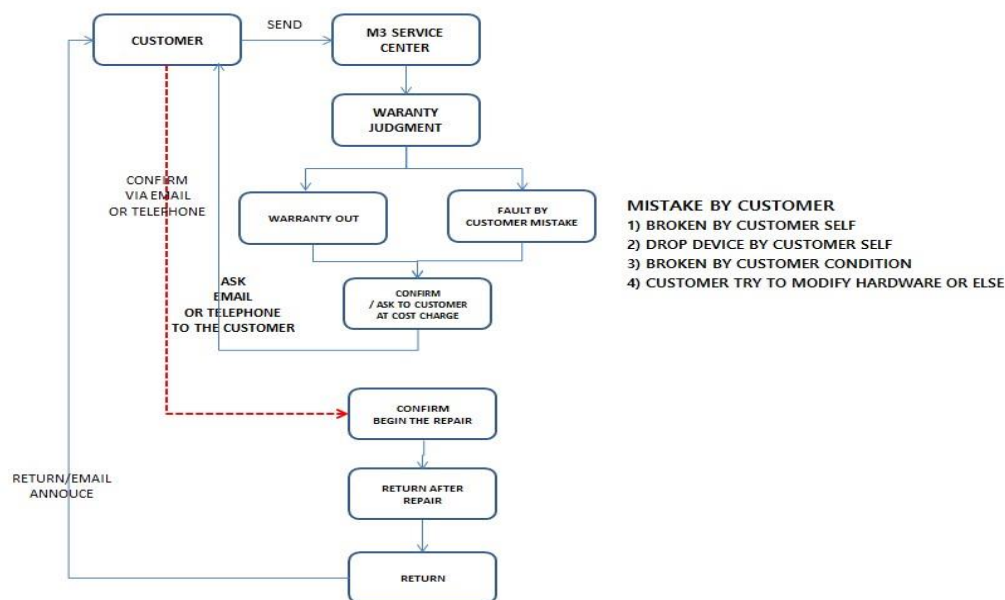
SPEED CARE BASIC (1 ГОД) — ПОСЛЕГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

○ Может предоставляться платно

- Не распространяется на поломку по вине пользователя
- Сроки ремонта: 5–7 дней
- Загрязнения, мешающие работе
- Царапины, загрязнение или повреждение оптических компонентов
- Трещины и царапины на экране, корпусе, платах, кнопках
- Трещины и царапины на внутренних и внешних пластиковых деталях
- Замена клавиш, прокладок, уплотнений и других мягких деталей
- Незначительные царапины и сколы
- Попадание воды внутрь
- После окончания гарантии Speed Care Basic, действующей 1 год

○ Не распространяется на поломку по вине пользователя

Как воспользоваться послегарантийным обслуживанием



| | |
|-------------------|--------------------|
| Customer | Клиент |
| Send | Отправка |
| M3 service center | Сервисный центр M3 |

| | |
|--|--|
| Warranty judgement | Проверка гарантии |
| Warranty out | Гарантия закончилась |
| Fault by customer mistake | Поломка по вине пользователя |
| Confirm. Ask the customer at cost charge | Обсуждение с клиентом стоимости ремонта |
| Confirm\repair | Подтверждение, ремонт |
| Ready for return | Подготовка к возврату |
| Return | Возврат |
| Confirm via email or telephone | Подтверждение по телефону или эл. почте |
| Ask email or telephone to the customer | Запрос по телефону или эл. почте |
| Mistake by customer | По вине клиента |
| 1) | Клиент сломал устройство |
| 2) | Клиент уронил устройство |
| 3) | Были нарушены условия эксплуатации |
| 4) | Клиент пытался внести изменения в устройство |

Послегарантийное обслуживание / поломка по вине пользователя

M3 SPEED CARE FOR 3

(MSC3) M3 SPEED CARE

FOR 3

Для еще более надежной защиты инвестиций вы можете приобрести дополнительные услуги.

Даже при самом аккуратном использовании устройств сотрудники могут случайно их повредить, поэтому мы предлагаем M3 MSC3 с комплексным обслуживанием.

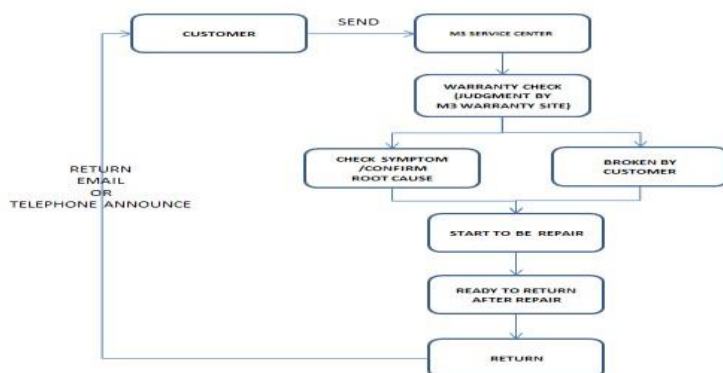
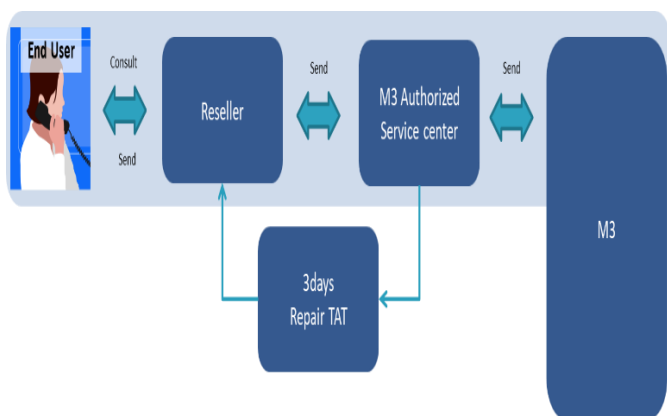
Если вам необходимо хранить серийные номера для управления активами, план M3 MSC3 может включать быстрый ремонт устройства, в том числе после случайной поломки, когда разбился экран, сломался динамик или выпала кнопка. Чтобы минимизировать простои устройств, приобретите пакет комплексного обслуживания для быстрого устранения проблем и предоставления замены на время ремонта устройств M3.

Контракт необходимо заключить в течение 45 дней после получения устройства. По истечению этого периода вы не сможете приобрести этот план обслуживания.

SPEED CARE FOR 3 (3 ГОДА)

- Поддержка на портале
- Общение со специалистом на портале
- Консультации по техническим вопросам
- Сроки ремонта: 3 дня
- Ремонт в авторизованном сервисном центре M3

- Гарантийный период: 3 года с даты поставки
- Гарантия производителя: 3 года
- Гарантия на аксессуары: 6 месяцев
- Гарантия на аккумулятор: 1 год, что на 6 месяцев дольше, чем по гарантии M3 Basic Care
- Бесплатная доставка в сервисный центр и обратно
- Комплексное обслуживание
- Не распространяется на полное повреждение (повреждено более пяти основных компонентов)
- Требуется заключение контракта. Обратитесь к представителю M3



| | |
|--|---|
| End User | Пользователь |
| Consult | Консультация |
| Send | Отправка |
| Reseller | Реселлер |
| M3 Authotized Service center | Авторизованный сервисный центр |
| 3 days repair TAT | Сроки ремонта: 3 дня |
| Return email or telephone announce | Возврат, уведомление по эл. почте или по телефону |
| Customer | Клиент |
| Send | Отправка |
| M3 service center | Сервисный центр M3 |
| Warranty jugement (jugement by m3 warranty site) | Проверка гарантии на сайте M3 |
| Check symptom/confirm root cause | Поиск причины неисправности |
| Broken by customer | Поломка по вине пользователя |
| Start to be repair | Ремонт |
| Ready for return | Подготовка к возврату |
| Return | Возврат |

Описание

M3 предлагает план обслуживания MSC3 сроком на три года. В контракт входит ремонт и транспортировка устройств до сервисного центра и обратно

M3 SPEED CARE FOR 5 (MSC5)

Для еще более надежной защиты инвестиций вы можете приобрести дополнительные услуги.

Даже при самом аккуратном использовании устройств сотрудники могут случайно их повредить, поэтому мы предлагаем M3 MSC5 с комплексным обслуживанием.

Если вам необходимо хранить серийные номера для управления активами, план M3 MSC5 может включать быстрый ремонт устройства, в том числе после случайной поломки, когда разбился экран, сломался динамик или выпала кнопка. Чтобы минимизировать простои устройств, приобретите пакет комплексного обслуживания для быстрого устранения проблем и предоставления замены на время ремонта устройств M3.

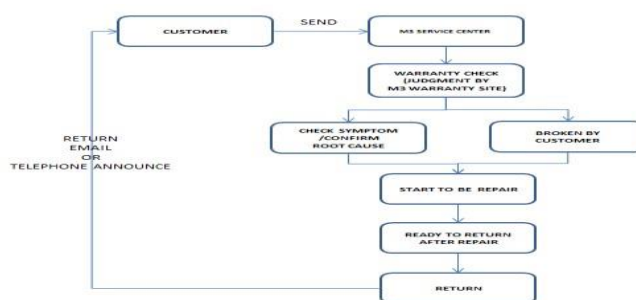
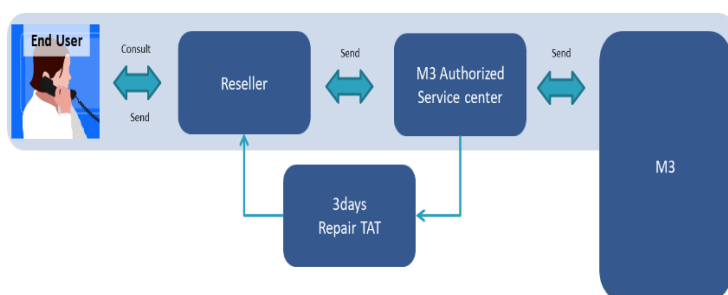
Контракт необходимо заключить в течение 45 дней после получения устройства. По истечению этого периода вы не сможете приобрести этот план обслуживания.

SPEED CARE FOR 5 (5 ЛЕТ)

- Поддержка на портале
- Консультации по техническим вопросам
- Сроки ремонта: 3 дня
- Ремонт в авторизованном сервисном центре M3
- Гарантийный период: 5 лет с даты поставки

- Гарантия производителя: 5 лет
- Гарантия на аксессуары: 1 год, что на 6 месяцев дольше, чем по гарантии M3 Basic Care
- Гарантия на аккумулятор: 1 год, что на 6 месяцев дольше, чем по гарантии M3 Basic Care
- Бесплатная доставка в сервисный центр и обратно

- Комплексное обслуживание
- Не распространяется на полное повреждение (повреждено более пяти основных компонентов).
- Требуется заключение контракта. Обратитесь к представителю M3



Описание

M3 предлагает план обслуживания MSC5 на пять лет, куда входит ремонт и транспортировка устройств до сервисного центра и обратно.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

УСЛОВИЯ РЕМОНТА В СЛУЧАЕ ПОЛНОГО ПОВРЕЖДЕНИЯ

ПОЛНОСТЬЮ ПОВРЕЖДЕННЫЕ УСТРОЙСТВА НЕ ПОДЛЕЖАТ РЕМОНТУ НИ ПО ОДНОМУ ИЗ ПЛАНОВ SPEED CARE

Остальные неисправности подлежат ремонту.

Что считается полным повреждением:

А. Устройство согнуто не менее чем на 15 градусов от нормального состояния

Б. Повреждено более 80% устройства

Если повреждено более 5 из 6 основных компонентов (80%), устройство считается полностью поврежденным.

Повреждено 3 компонента: устройство подлежит ремонту.

Повреждено 4 компонента: устройство подлежит ремонту.

Повреждено 5 компонентов: устройство не подлежит ремонту.

Список основных компонентов:

- крышка (передняя, задняя);
- системная плата;
- дисплей, панель;
- модуль сканера;
- камера (передняя, задняя).



Примечание.

Если повреждено пять из шести основных компонентов, устройство считается полностью поврежденным. В этом случае представитель авторизованного сервисного центра МЗ должен сообщить клиенту, что необходимо приобрести новое устройство у партнера, дистрибьютора или производителя. После подтверждения от клиента сервисный центр берет на себя утилизацию полностью поврежденного устройства.

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

ПРОВЕРКА ГАРАНТИИ

Потребитель может проверить наличие гарантии на устройство на сайте МЗ.

На веб-сайте введите идентификатор и пароль и просмотрите информацию о гарантии по серийному номеру устройства.

Сайт:

<http://CS.M3mobile.net/member/login>

Просмотр подробной информации о гарантии.



1) For example, Just "basic standard warranty" info

| | | | |
|----------|-----------------|----------------------|-------------------------|
| 1504563 | Search | | |
| Serial | 1504563 | Distributor | EYEPC |
| PN | VAS1GGDCPC11561 | Reseller | EYEPC |
| IMEI | 353227027776444 | End User | EYEPC |
| IMEI2 | | Service Partner | EYEPC |
| Type | Product | Product Sold | Fri Apr 01 2016 |
| SKU | | Service Package | Basic Standard Warranty |
| Model | ORANGE S | Service Package Sold | Fri Apr 01 2016 |
| Option | NWSCBPR(HF) | Warranty Period | 1 |
| Produced | Fri Apr 01 2016 | Warranty Start | Wed Jun 01 2016 |
| Shipped | Fri Apr 01 2016 | Warranty End | Wed May 31 2017 |
| Country | 독일 | | |
| Company | EYEPC | | |



1) For example, Just...

Пример информации о стандартном гарантийном пакете

Примечание

1. Перейдите на сайт и введите идентификатор и пароль МЗ.
2. Войдя на сайт, укажите серийный номер устройства, чтобы просмотреть сведения о гарантии.
3. На сайте очень простой и понятный интерфейс.
4. Розовый цвет означает, что гарантийный период истек.
5. Зеленый цвет означает, что гарантия действует.

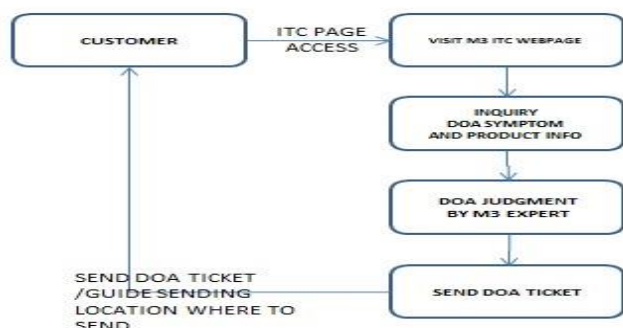
УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

ЗАМЕНА УСТРОЙСТВА, ПОЛУЧЕННОГО В НЕИСПРАВНОМ СОСТОЯНИИ

В редких случаях потребитель может получить устройство МЗ уже в неисправном состоянии. Ознакомьтесь с политикой МЗ по замене таких устройств.

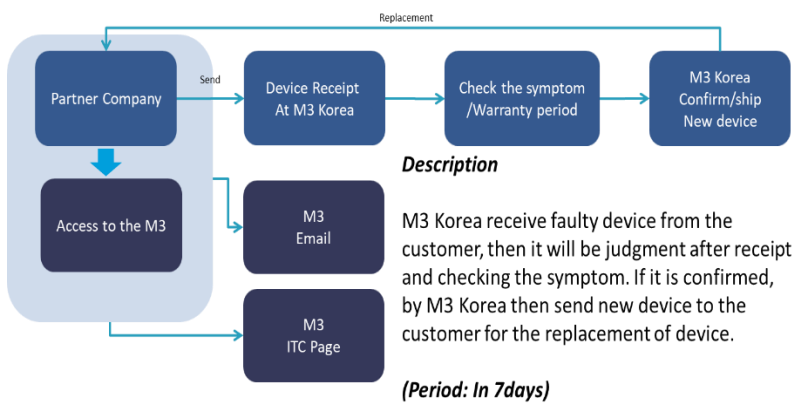
ПОЛИТИКА ЗАМЕНЫ УСТРОЙСТВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕМ В НЕИСПРАВНОМ СОСТОЯНИИ

- Вернуть неисправное устройство можно в течение двух месяцев с момента получения
- Доставка в сервисный центр и обратно осуществляется бесплатно
- Существует два варианта замены устройства



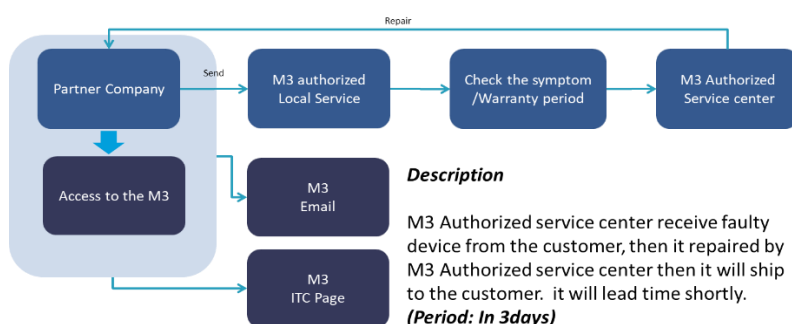
| | |
|--|--|
| Customer | Клиент |
| ITC Page access | Вход на сайт |
| Visit m3 itc webpage | Вход на сайт МЗ ИТС |
| Inquiry doa symptom and product info | Указание симптомов и данных об устройстве |
| Doa judgement by m3 expert | Рассмотрение данных представителем МЗ |
| Send doa ticket / guide sending location where to send | Предоставление адреса для отправки неисправного устройства |
| Send doa ticket | Отправка запроса на замену неисправного устройства |

2.2) DOA Replacement Process from M3 Korea (1)



| | |
|-----------------------------------|--|
| Partner company | Компания партнер |
| Device receipt at m3 Korea | Получение устройства в М3 (Корея) |
| Check the symptom/warranty period | Проверка состояния устройства и наличия гарантии |
| M3 Korea confirm/ship new device | Подтверждение и отправка нового устройства |
| Access to the M3 | Обращение в М3 |
| M3 Email | По эл. почте |
| M3 ITC Page | На сайте |
| Replacement | Замена |
| Send | Отправка |
| Description | Описание |
| M3 Korea receive... | Корейское отделение М3 получает неисправное устройство от клиента и определяет его состояние. Если неисправность подтверждена, М3 отправляет клиенту новое устройство. |
| (Period: in 7 days) | Срок: 7 дней |
| Customer | Клиент |
| Send device | Отправка устройства |
| M3 Korea | Корейское отделение М3 |
| Receipt of device in Korea | Получение устройства |
| DOA judgement / confirmation | Проверка устройства |
| DOA device exchange/return | Отправка замены |
| New device ship | Доставка нового устройства |

2.3) DOA repair support from M3 Authorized service center (2)

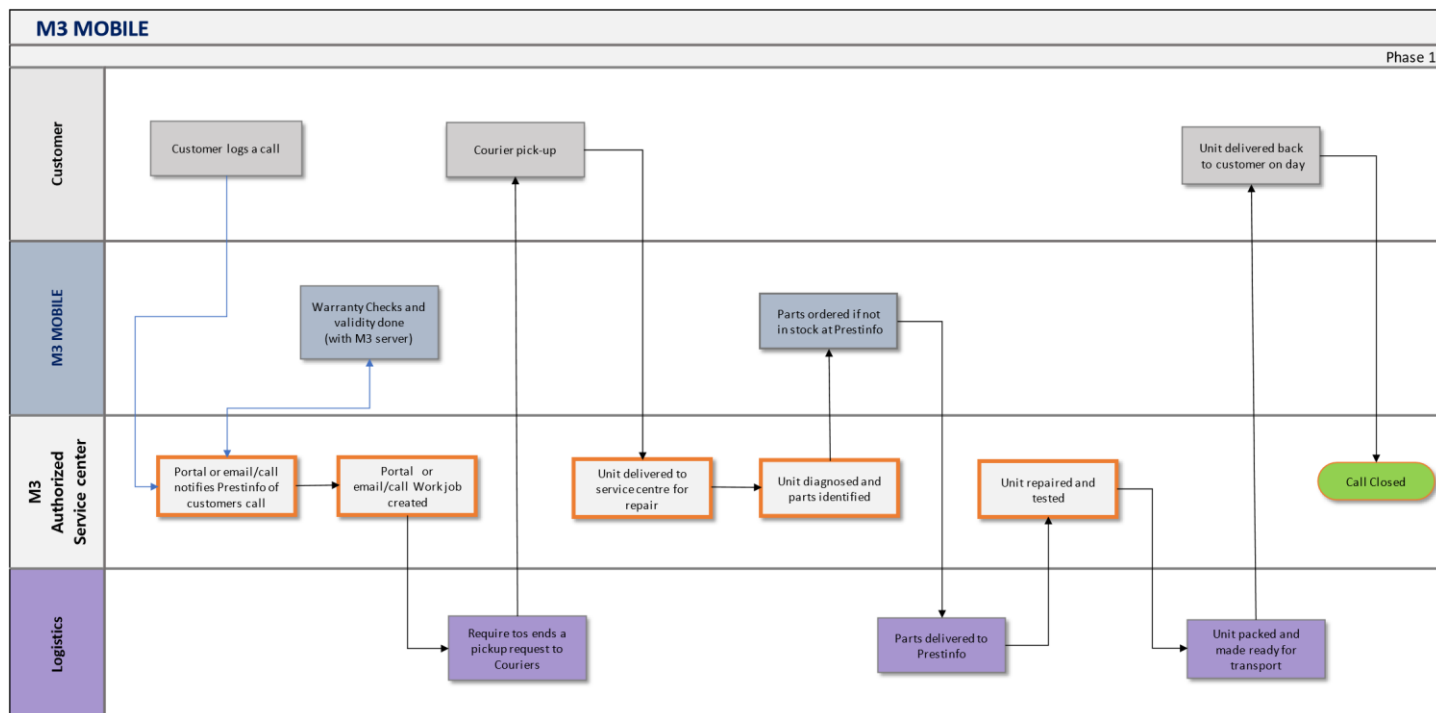


| | |
|-----------------------------------|---|
| Partner company | Компания партнер |
| M3 Authorised local service | Авторизованный сервисный центр М3 в регионе |
| Check the symptom/warranty period | Проверка состояния устройства и наличия гарантии |
| M3 Authorised local service | Подтверждение и отправка нового устройства |
| Access to the M3 | Обращение в М3 |
| M3 Email | По эл. почте |
| M3 ITC Page | На сайте |
| Repair | Ремонт |
| Send | Отправка |
| Description | Описание |
| M3 Korea receive... | Авторизованный сервисный центр М3 получает неисправное устройство от клиента, ремонтирует его и отправляет клиенту. |
| (Period: in 7 days) | Срок: 3 дня |
| Customer | Клиент |
| Send device | Отправка устройства |
| M3 Korea | Местный сервисный центр М3 |
| Receipt of device in Korea | Получение устройства |
| DOA judgement / confirmation | Проверка устройства |
| DOA device exchange/return | Ремонт и отправка устройства |
| New device ship | Доставка отремонтированного устройства |

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

ПРОЦЕСС РЕМОНТА

Ниже приводится схема процесса ремонта устройства через авторизованный сервисный центр.



| Phase 1 | Этап 1 |
|--|---|
| Customer | Клиент |
| Customer logs a call | Клиент направляет обращение |
| Courier pick up | Курьер забирает устройство |
| Unit delivered back to customer on day | Устройство доставлено вовремя |
| M3 Mobile | M3 Mobile |
| Warranty cheks... | Проверяет наличие гарантии в своей системе |
| Parts ordered if not... | Если детали отсутствуют, сервисный центр заказывает их |
| M3 Authorized service center | Авторизованный сервисный центр M3 |
| Portal or email call notifies... | Получает обращение от клиента |
| Portal or email call workjob... | Регистрирует заявку на основе обращения |
| Unit delivered to... | Устройство поступает в сервисный центр |
| Unit diagnosed... | Проводится диагностика устройства |
| Unit repaired... | Устройство ремонтируется и тестируется |
| Call closed | Заявка закрыта |
| Logistics | Логистика |
| Require tos | Узнает адрес и отправляет к клиенту курьера |
| Parts delivered to... | Детали доставляются в сервисный центр |
| Units packed and.. | Устройство упаковывается и подготавливается к транспортировке |

Примечание:

1. Все устройства, отправленные на ремонт, можно отслеживать через систему.
2. Все операции по ремонту можно отслеживать через систему.
3. Кроме того, можно узнать статус устройства у представителя M3 или в авторизованном сервисном центре.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ МЗ:

| Контактная информация | Отдел | Задачи |
|--|--------------------------------------|---|
| КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА Тел.: +82-32-623-0037 Эл. почта: CS@m3mobile.co.kr | Центральная клиентская служба | Вопросы и предложения, техническая поддержка, вопросы по ремонту, передача заявок на уровни 1/2/3 |

Адрес доставки:

Unit 604, 201 Chunui Technopark II, 18, Bucheon-ro 198beon-gil, Wonmi-gu, Bucheon-si, Gyeonggi-do, Korea. Почтовый индекс: 14557

M3 Mobie

Тел.: +82-70-4891-4621

Адресат: Stanley.Shin

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

СЕРВИСНЫЕ ЦЕНТРЫ

АВТОРИЗОВАННЫЕ СЕРВИСНЫЕ ЦЕНТРЫ МЗ НАХОДЯТСЯ В 37 СТРАНАХ



США
Мексика
Венесуэла
Колумбия
Перу
Бразилия
Чили
Аргентина
Россия
Финляндия
Беларусь

Германия
Чехия
Польша
Румыния
Корея
Япония
Китай
Вьетнам
Индия
Таиланд
Малайзия
Индонезия
Зимбабве
Кения
ЮАР

Major Market Coverage – Основные регионы

*На карте указаны не все страны

ЯЗЫКИ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Центральная клиентская служба *M3 Speed Care* оказывает поддержку на десяти языках: английский, арабский, голландский, испанский, итальянский, корейский, немецкий, португальский, турецкий, французский. Если вы не говорите на этих языках, обратитесь в сервисный центр, который оказывает поддержку на вашем языке.

Германия

WEILANDT ELEKTRONIK

Weilandt Elektronik GmbH , Carolus-Magnus-Straße 12, 45356 Essen, Germany

+49(0) 201 10 99 81 61

Представитель: Tobias Perplies

Эл. почта: t.perplies@weilandt-elektronik.de

Языки: немецкий, английский, русский, японский, польский

Великобритания

BIAS Technology Support.LTD

7 Blackhill Road West, Holton Heath Trading Park, Poole, Dorset, BH16 6LE

+44(0) 1202620955

Контактное лицо: Gavin Dalrymple

Эл. почта: gavind@biastechnology.com

Языки: английский.

Все страны ЕС, включая Германию

JARLTECH EUROPE GmbH

Raiffeisenstr. 5-7 61250 Usingen / Germany

+49(0) 6081 600 303

Контактное лицо: Oliver Schulz

Эл. почта: oliver.schulz@jarltech.de

Языки: английский, немецкий

Франция

PRESTINFO MAINTENANCE

18, avenue de la ZAC de CHASSAGNES, 69360 TERNAY, Lyon, France

+33 (0) 6 79 20 93 67

Контактное лицо: Bertrand Felix

Эл. почта: Bertrand.Felix@prestinfo-maintenance.com

Языки: французский, итальянский, английский

Россия

RSS

127566, Москва, ул. Римского-Корсакова, 3, Россия

+7 (495) 276-22-55 (доб. 5531)

Контактное лицо: Плаксин Аркадий Викторович

Эл. почта: plaksin@rss.ru

Языки: русский, английский

Корея, головной офис M3

Головной сервисный центр M3 Mobile

Unit 604, 201 Chuni Technopark, 18 Buchen-ro 198 Beon-gil, Wonmi-gu, Bucheon-si,

Gyeonggi-do, Korea Zip 14557

02-574-0037

Контактное лицо: Peter Chae

Эл. почта: peter.chae@m3mobile.co.kr

Языки: английский, китайский

Регионы AP и EMEA

25 сервисных центров в этих регионах

Более подробную информацию узнайте в клиентской службе M3

Языки: английский, корейский, китайский

Примечание:

Обратитесь к специалисту по продажам M3, чтобы найти подходящий сервисный центр.