

Постгарантийное обслуживание

Делая серьезные инвестиции в предметы роскоши, будьте уверены в надежной защите вложенных средств. Высококачественные ювелирные украшения нуждаются в квалифицированном обслуживании. Наша программа защищает Вас от мастеров-одиночек, кустарей, а также от вымогательств мастеров сервисных центров. Только производитель сможет вернуть именно тот товарный вид, который привлек вас при приобретении ювелирного украшения.

1. Каждый Покупатель ювелирных украшений ООО “Русский ювелир” с момента истечения гарантийного срока имеет право на постгарантийное обслуживание сроком до 5-х лет.
2. Для получения постгарантийного обслуживания необходимо прислать электронное письмо на адрес marketing@deltaopt.ru. В теме письма указать “Постгарантийное обслуживание и артикул украшения”. Во вложении письма отправить фото бирки ювелирного украшения, чек, подтверждающий покупку, сертификат подлинности изделия, два и более снимка украшения (вид сверху, вид сбоку).
3. Производитель в срок не менее 10 рабочих дней рассмотрит обращение и, в случае положительного решения, сообщит о возможности постановки ювелирного украшения на постгарантийное обслуживание по электронному почтовому адресу, с которого был отправлен запрос Покупателем.
4. После получения сообщения с подтверждением об участии изделия в программе постгарантийного обслуживания Покупатель получает возможность отправить его Производителю с целью проверки, ремонта и придания товарного внешнего вида.
 - 4.1 Завод-производитель находится по адресу: Россия, 156001, Костромская область, г. Кострома, переулок Инженерный, дом 3.
 - 4.2 Отправка украшения производится непосредственно Покупателем с помощью курьерской службы, имеющей соответствующие разрешения на транспортировку ювелирных изделий, до двери Компании (не до пункта выдачи);
5. После проведения экспертизы полученного от Покупателя изделия заводом-изготовителем представители компании высылают на почтовый электронный адрес Покупателя перечень платных и бесплатных работ и услуг, которые Производитель может совершить с целью возвращения изделию товарного вида. Предложение от Производителя будет действительно в течении 10 дней, в этот период покупатель должен дать ответ о желании воспользоваться работами или услугами из предоставленного Производителем перечня. После согласования и оплаты (если она требуется и согласована Покупателем) Производитель осуществляет работы/услуги по восстановлению товарного вида ювелирного украшения.
6. После завершения работ Производитель уведомляет Покупателя о прохождении постгарантийного обслуживания. Вопросы по отправке изделия Покупателю решаются в индивидуальном порядке.
7. Работы или услуги, которые Производитель может выполнить в рамках постгарантийного обслуживания:
 - Шлифовка, полировка;
 - Пайка одного места в простом плетении;
 - Пайка одного места в сложном плетении;
 - Пайка одного места изделия лазером;
 - Ремонт штифта в цепи или браслете;
 - Ремонт пружины или замена замка-карабина (Шпрингель ремонту не подлежит, только замена);
 - Уменьшение длины цепи или браслета;
 - Добавление звеньев в цепь или браслет;
 - Чистка и полировка цепи или браслета;
 - Изготовление маленького кольца для цепи или браслета;
 - Увеличение или уменьшение кольца на один размер;
 - Правка кольца (придание первоначальной формы);
 - Замена - ремонт иглы в пусетах;
 - Нарезка резьбы для пусет;
 - Изготовление заднего элемента застежки серьги (англ. замок);
 - Изготовление закрутки для пусеты;
 - Правка иглы в англ. замке (для улучшения фиксации);

Закрепка камня;
Вклейка жемчуга;
Выкрепка камней;
Перетяжка бус;
Напайка металла в протертых местах (помогает предотвратить разрыв изделия и его потерю);
Гравировка фрезерная за 1 изделие (в среднем 2 -3 слова);
Гравировка лазерная за 1 изделие (в среднем 2 -3 слова);
Покрытие желтым цветом (предварительная полировка изделия включена);
Покрытие красным цветом (предварительная полировка изделия включена);
Покрытие белым цветом - родий (предварительная полировка изделия включена);
Восстановление горячей эмали (хороший цвет и прочность);
Восстановление холодной эмали (хуже цвет и прочность ниже горячей).
8. Работы или услуги, не указанные в п.5.6. Настоящего Положения, могут быть выполнены Производителем после детального согласования с Покупателем и при наличии технических возможностей.

По всем вопросам гарантийного обслуживания: +7 (4942) 33-22-92 доб. 167