



Послепродажная техническая поддержка

Техническая поддержка



- Поддержка доступна по телефону с 7:00 до 18:00 (по местному времени)
- Все звонки обрабатываются специально назначенными техническими экспертами из центра решений
- Каждый звонок фиксируется в нашей базе данных CRM
- Сложные проблемы доводятся до сведения старших специалистов для быстрого разрешения.

✉ RMADesk.STService@de.bosch.com

☎ см. номера телефонов для конкретных стран в таблице на странице 2

Справочные ресурсы доступны круглосуточно

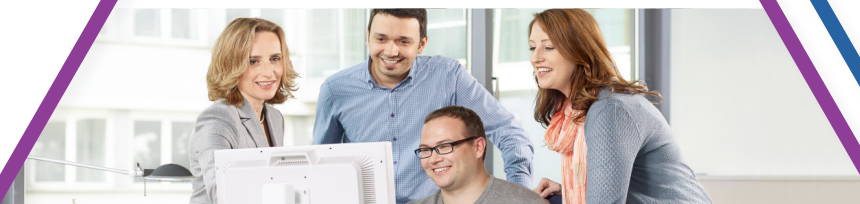


Воспользуйтесь специальным разделом поддержки на веб-сайте Sony, чтобы найти полезные интернет-сведения и инструменты.

- См. вебсайт: <http://pro.sony.eu/pro/products/video-security>
- Выберите продукт в интернет-каталоге
- Перейдите на вкладку «Ресурсы» на странице продукта

 <http://pro.sony.eu/pro/products/video-security>

Академия интернет-обучения



В Академии интернет-обучения вы найдете учебные курсы по продуктам и технологиям Sony, которые повысят эффективность вашего бизнеса!

- Перейдите на вкладку "Поддержка и ресурсы"
- Выберите "Обучение и вебинары"

 boschsecurity.com/sonyvideosecurity

Sony Video Security driven by Bosch



Carry-In (ремонт изделия с тем же серийным номером)

Для покупателей, предпочитающих отремонтировать свой продукт, мы берем на себя стоимость стандартного ремонта и доставки до мест проведения гарантийных ремонтных работ. После консультации с нашей службой поддержки и подтверждения заказа мы отправляем курьера, который заберет неисправный продукт. Изделие ремонтируется и возвращается клиенту.

Dead On Arrival (DOA; замена новым изделием)

Услуга Dead on Arrival предоставляется, если клиент получает продукт, который не функционирует должным образом сразу или в течение 30 дней после доставки.

Как выполнить ремонт вашего изделия

- Сначала обратитесь в техническую поддержку для диагностики неполадок изделия
- Для быстрой обработки вашего заказа нам потребуется ваше участие, например, уведомление об отправке изделия с помощью формы RMA (отправка на ремонт).
 1. Поля формы должны быть заполнены как можно более подробно
 2. Укажите серийный номер или код даты изделия (см. паспортную табличку)
 3. Также может потребоваться копия чека о покупке

Advanced Exchange (AE)

Процедура Advanced Exchange распространяется на гарантийные обращения правомочных партнеров, когда клиент получает совершенно новое или отремонтированное изделие на замену.

Fast Exchange

- В этом случае мы предоставляем аналогичное изделие на замену сразу же по получении вашего неисправного изделия. Пожалуйста, возвращайте неисправное изделие без аксессуаров и в соответствующей упаковке. Для программы Fast Exchange участие в партнерской программе не требуется.
- Покупатель получает от нас подтверждение заказа. После этого ASA отправляет курьера, который заберет неисправное изделие. После получения дефектного изделия и подтверждения действительной гарантии ASA отправит клиенту замену.

Контактные сведения Послепродажное обслуживание

Обслуживание и поддержка

Электронная почта:

RMADesk.STService@de.bosch.com

Часы работы:

понедельник–пятница 7.00–18.00 по центральноевропейскому времени.

Языки:

немецкий, английский, французский, итальянский, голландский, польский, русский, испанский

Все страны

Тел.: +49 (0) 9421 706 566

Факс: +49 (0) 9421 706 350

Австрия, Бельгия, Германия, Италия, Испания, Швейцария, Южная Африка (бесплатный звонок)

Тел.: 00800 21706 566

Франция (бесплатный звонок)

Тел.: 0 825 126 126

Факс: 0 820 905 960

Великобритания (бесплатный звонок)

Тел.: 0800 169 0407

Нидерланды (бесплатный звонок)

Тел.: 0800 38 000 38

Швеция

Тел.: +46 8750 1995

Норвегия

Тел.: +47 800 31 280

Финляндия, Эстония, Латвия, Литва

Тел.: +358 10 4808 284

Дания

Тел.: +45 4489 8620

Контакты на территории РФ и СНГ

Сервисный Центр Вещательного и
Профессионального Оборудования
Супернова, ООО

Россия, Москва, 123557

Пресненский Вал, 19. Офис 801-809

<http://www.supernova.ru>

e-mail: info@supernova.ru

Тел./Факс: +7 499 702 8315/16/17/18

Загрузите наш каталог по Послепродажной поддержке,
включая полную контактную информацию
[http://boschsecurity.com/sony/microsite_news_events/
downloads/SonyVideoSecurity_ASA_Leaflet_EMEA_RU.pdf](http://boschsecurity.com/sony/microsite_news_events/downloads/SonyVideoSecurity_ASA_Leaflet_EMEA_RU.pdf)