

Порядок действий магазина при возврате товара покупателем.

1. В течение 14 дней покупатель имеет право вернуть технически исправный товар без следов эксплуатации при сохранении товарного вида.

Что включает в себя сохранение товарного вида:

- сохранение упаковки;
- наличие инструкции;
- наличие всех комплектующих (можно проверить по инструкции);
- товар не имеет следов механических повреждений, царапин, сколов;
- при приёмке внутренних фильтров следует убедиться, что губка сухая; если во внутреннем фильтре предусмотрен наполнитель в виде керамических колец, они также должны быть сухими и упакованными в заводской пакет;
- при приёмке внешних фильтров следует проверить, чтобы в шлангах не было воды, наполнители (керамические кольца и флизелин) упакованы в пакеты, губки сухие и чистые;
- товар работоспособен.

Потребитель имеет право на обмен недовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Возврат товара по истечении 14 дней.

При неудовлетворённости покупателя качеством товара покупатель имеет право потребовать замену товара или возврат денежных средств при условии, что несоответствие товара заявленному качеству обусловлено заводским дефектом.

При осмотре товара необходимо убедиться, что предъявляемые покупателем претензии правомерны. По нашему опыту большинство сложностей покупателя связано с тем, что оборудование загрязнено, либо неправильно подключено.

Отсутствие пузырьков воздуха при работе внутреннего фильтра при грязной губке и роторной камере **не являются** основанием для замены товара.

Видео по сборке и установке оборудования доступны по ссылке <https://clck.ru/3CvUzR>

Видео по обслуживанию внутренних фильтров доступны по ссылке <https://clck.ru/3CvRoE>

Как почистить фильтр серии FAN FILTER Plus <https://clck.ru/3CvRVB>

Частые неисправности (не дефект, не гарантийный случай).

Обращение	Возможная причина	Решение
Фильтр при включении в электросеть не работает или работает с перебоями	Загрязнение роторной камеры, ротора, оси ротора. Известковые отложения на деталях роторной камеры. Залипание ротора.	Отключить фильтр от сети. Открыть крышку роторной камеры, вытащить ротор, промыть роторную камеру, ось ротора, ротор. Если есть известковые отложения, удалить с помощью спец.средств или протереть лимонной кислотой. Установить ротор на место, прокрутить 2-3 оборота (ротор должен легко вращаться на оси).
Фильтр работает, но вода выходит слабым потоком	1. Не отрегулирована мощность потока воды. 2. Засорены детали фильтра.	1. Увеличить мощность потока с помощью регулятора мощности. 2. Разобрать фильтр, промыть или заменить губку, вынуть и прочистить ротор
Фильтр работает, но аэрация воздухом слабая или отсутствует	1. Регулятор потока воды поставлен на минимум. 2. Регулятор воздушного потока поставлен на минимум. 3. Засорена аэрационная насадка или шланг. 4. Фильтр установлен на глубине более 3 см от поверхности воды 5. Засорена губка фильтра, детали фильтра.	1. Отрегулировать силу потока воды 2. Отрегулировать силу воздушного потока. 3. Прочистить аэрационную насадку (с помощью иглы) или шланг подвода воздуха. 4. Установить фильтр ближе к поверхности воды (2 – 3 см) 5. Промыть или заменить губку фильтра, промыть ротор и роторную камеру.

Для установления, является ли дефект заводским, необходимо провести осмотр товара.

Если на товаре есть трещины, нарушена целостность провода, присутствует вздутие корпуса насоса, товар разбит, то это является основанием для обращения в сервисный центр для вынесения заключения, является ли брак заводским.

Если при вздутии, пузырях и потемнении пластика присутствуют белые горизонтальные линии из кальция, то это свидетельствует о нарушении правил эксплуатации, подобные случаи признаются не гарантийными.

Покупатель может обратиться в сервисный центр aquael-service@ya.ru за подтверждением или опровержением самостоятельно.

Гарантия производителя ограничена ремонтом или заменой.

Гарантия на продукцию AQUAEL составляет 2 года с даты покупки. *Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. (в ред. Федерального закона от 17.12.99 N 212-ФЗ)*

Как обратиться в сервисный центр?

Сервисный центр AQUAEL работает с обращениями со всей России.

Покупатели из любого региона России могут обратиться за сервисной поддержкой, написав письмо на aquael-service@ya.ru или позвонив по телефону 8 (499) 350-00-59.

Режим работы: вторник — суббота с 11:00 до 19:00 (по московскому времени).

Рекомендуем объяснять покупателю, что обращение в сервисный центр напрямую гарантирует ему быстрый ответ. Срок рассмотрения претензии согласно законодательству **десять дней**, однако сервисный специалист обычно отвечает в течение двух рабочих дней.

Если покупатель хочет сдать товар в месте приобретения, то сотрудникам магазина рекомендуется самостоятельно обращаться в сервисный центр. Обращение через поставщика ведёт к увеличению времени рассмотрения заявки.

Если убедить покупателя обратиться в сервисный центр самостоятельно не получилось:

1. Покупатель пишет **заявление**, где подробно излагает причину обращения (дату приобретения, как эксплуатировался товар, в каком объёме аквариума, почему считает работу некорректной), указывает свои контактные данные и дату обращения.
2. Представитель магазина фиксирует в заявлении, в каком состоянии принимает товар, указывая комплектующие и видимые следы износа оборудования. Покупатель должен своей рукой написать, что он подтверждает указанную комплектацию и состояние оборудования, и поставить подпись.
3. Далее для ускорения процедуры замены рекомендуется обратиться в сервисный центр aquaelservice@ya.ru Если регламентом магазина данное не предусмотрено, то отправить товар поставщику вместе с заявлением.

Срок устранения недостатков товара до сорока пяти дней.

Как проверить, что товар работает?

1. Внутренние фильтры:

- запрещено включать товар в сборе, не погружая в воду, это может привести к выходу из строя;
- **для проверки без погружения:** разберите фильтр, достаньте ротор, после этого включите насос (помпу, голову) в сеть; поднесите ротор к корпусу насоса с боковой стороны; наличие вибрации будет означать, что фильтр работает;

Вы можете ознакомиться с видео по сервисной проверке работы двигателя без погружения в воду
<https://clck.ru/3CvRym>

- если Вы погружали устройство в воду для проверки, после отключения устройства от сети тщательно протрите и высушите устройство.

2. Нагреватели PLATINIUM:

- наберите воду в ёмкость, погрузите нагреватель, включите в сеть;
- с помощью кнопки в верхней части нагревателя переключите температуру на повышенную (например, 27-28°C);
- светодиодный индикатор должен пройти всю шкалу температуры и остановиться на индикаторе выставленной температуры; второй светодиод при этом может медленно мигать ниже выставленной температуры, либо быстро мигать выше выставленной температуры;
- через час проверьте температуру воды в емкости с помощью термометра;
- после проверки: отключите устройство от сети, дайте остыть в течение 40-60 минут, тщательно высушите устройство.

3. Нагреватели FIX 2:

- наберите воду в ёмкость, погрузите нагреватель, включите в сеть;
- светодиодный индикатор должен включиться; он может медленно мигать, если температура воды ниже 25°C, либо быстро мигать, если температура выше 25°C;
- после проверки: отключите устройство от сети, дайте остыть в течение 40-60 минут, тщательно высушите устройство.

4. Нагреватели ULTRA HEATER и FLOW HEATER:

- проверяются без погружения в воду;
- включите нагреватель в сеть, убедитесь, что все диоды работают, устройство нагревается, отключите нагреватель от сети.

5. Компрессоры:

- включите устройство в сеть, поднесите руку поочерёдно к каждому выходу, убедитесь, что идёт воздух.

7. Внешние фильтры:

- снимите голову внешнего фильтра, выньте ротор, включите фильтр в сеть, поднесите ротор роторной камере (месту, откуда он был изъят); наличие вибрации указывает на то, что двигатель исправен.

Если покупатель после проведенной диагностики не согласен с решением, он может обратиться в сервисный центр aquael-service@ya.ru за подтверждением или опровержением самостоятельно.