

Инструкция по ремонту арендованного устройства

Ваше арендованное устройство не работает?

Мы стремимся обеспечить хорошее рабочее состояние арендованного устройства на протяжении всего периода аренды. В случае возникновения каких-либо проблем мы всегда готовы помочь вам с быстрой и удобной организацией ремонта.

В приведенной ниже инструкции вы найдёте информацию о том, что делать, если использовать устройство больше нельзя.

1. Если вы инициировали услугу аренды своего устройства Apple или Samsung в iDeal, Valge Klaar, OnOff, Samsung Premiumstore или представительстве либо в интернет-магазине Samsung Electronics Baltics, инструкцию по ремонту арендованного устройства вы найдёте [здесь](#).
2. Если вы инициировали услугу аренды своего устройства Apple или Samsung в представительстве или в интернет-магазине Tele2, инструкцию по ремонту арендованного устройства вы найдёте [здесь](#).

Если вы инициировали услугу аренды своего устройства Apple или Samsung в iDeal, Valge Klaar, OnOff, Samsung Premiumstore или представительстве либо в интернет-магазине Samsung Electronics Baltics:

1. Выберите подходящий сервисный центр

Apple - Обслуживать арендованное устройство можно только в сервисных центрах iDeal. iDeal Group AS – официальный поставщик услуг Apple в Эстонии с более чем 25-летним опытом работы.

Центры обслуживания iDeal расположены в торговых центрах Ülemiste, Rocca al Mare и Viru в Таллинне и в Lõunakeskus, а также в Lõunakeskus в Kaubamaja в Тарту. Вы также можете принести устройство в магазин iDeal в торговом центре Solaris, откуда его отправят в iDeal Ülemiste для ремонта.

Официальным поставщиком услуг является также Valge Klaar (Тартуское шоссе, 50а, Таллинн), куда можно сдавать устройства в ремонт.

Вы можете связаться с сервисным центром по телефону [+372 686 9020](tel:+3726869020) или по электронной почте hooldus@ideal.ee. Контактные данные всех сервисных центров можно увидеть [здесь](#). Вы также можете забронировать подходящее время обслуживания онлайн на сайте iDeal.

Вы также можете отправить устройство в сервисный центр курьером. В этом случае вам придется покрыть расходы на курьерскую доставку.

Samsung – Ремонт арендованных устройств выполняется только в авторизованном представительстве Samsung – TSC (SIA LMT Retail & Logistics Eesti filiaal).

Связаться с представительством можно по телефону [+372 64 050 74](tel:+3726405074) или отправив электронное письмо по адресу info@etsc.ee. Контактные данные всех представительств вы можете найти [здесь](#).

Вы также можете забронировать удобное время для ремонта на [сайте TSC](#). При желании вы можете отправить устройство на ремонт курьером. В этом случае вам придется оплатить услуги курьера.

2. Прежде чем нести устройство в ремонт

Прежде чем передать устройство специалистам по ремонту, удалите с него все персональные данные или создайте отдельную учетную запись пользователя специально для выполнения ремонта.

Подготовьте пароль Apple ID и отключите функцию Find My iPhone/Find My Mac. Функция Find My доступна на всех устройствах iPhone, iPhone, iMac, MacBook и Mac mini. Подробные инструкции можно найти [здесь](#).

Также необходимо сделать резервную копию имеющихся на устройстве данных. Здесь вы можете найти инструкции по резервному копированию для [Mac](#) и [iPhone](#), а также для [Samsung](#). Если вам нужна помощь на любом из этих шагов, специалисты салонов по продажам всегда готовы вам помочь.

Передавая устройство, сообщите технику, что вы арендуете устройство у Inbank Rent AS и у вас нет счета на покупку.

3. Оценка

При передаче устройства специалист соберет подробную информацию о том, что, как и когда произошло. После этого партнер по ремонту оценит масштаб ущерба, рассчитает стоимость ремонта и свяжется со страховой компанией, если ваш пакет включает страховку. Страховая компания сообщит партнеру по ремонту, будет ли покрывать стоимость ремонта.

4. Страховые случаи

Страховым случаем является неожиданное и непредвиденное событие, произошедшее в течение периода страхования, в том числе уничтожение, повреждение, кража или ограбление, в результате чего происходит повреждение устройства, если такое событие не исключено [Условиями страхования](#).

Взаимодействие со страховой компанией осуществляется напрямую партнером по ремонту, который предоставляет ей всю необходимую информацию и документацию.

Если страховая компания **покрывает** стоимость ремонта, вы должны уплатить сумму собственной ответственности в размере 149 евро (телефоны, компьютеры, планшеты) или 79 евро (часы) непосредственно партнеру по ремонту.

Если страховая компания **не покрывает** стоимость ремонта, вы должны возместить полную стоимость ремонта непосредственно партнеру по ремонту.

Если в процессе ремонта изменится серийный номер устройства или другой идентификационный код, необходимо сообщить об этом Inbank Rent.

Обратите внимание, что ремонт аксессуаров страховкой **не покрывается**.

Если устройство не подлежит ремонту

В случае серьезного происшествия устройство может не подлежать ремонту. Это означает, что повреждения или проблемы настолько серьезные, что попытка ремонта будет нецелесообразной или экономически неоправданной. В этом случае договор аренды расторгается.

Если страховая компания **покрывает** стоимость ремонта, вы должны уплатить сумму собственной ответственности в размере 149 евро (телефоны, компьютеры, планшеты) или 79 евро (часы) непосредственно Inbank Rent.

Если страховая компания **не покрывает** ущерб, вы должны возместить стоимость в соответствии с [Условиями и положениями аренды с полным обслуживанием](#).

5. Ремонт и заменное устройство

Если устройство отправляется в ремонт, вам будет предоставлен номер заказа на обслуживание, чтобы вы могли видеть статус ремонта онлайн.

Обычно ремонт устройства занимает до 5 рабочих дней с момента принятия страховой компанией решения и времени размещения заказа необходимых для ремонта компонентов. За исключением Apple Watch, ремонт которых может занять до 10 рабочих дней.

Специалист позвонит вам, как только вы сможете забрать свое устройство.



Если в период ремонта вам необходимо использовать заменное устройство, вы можете арендовать его непосредственно у партнера по ремонту. Стоимость заменного устройства можно найти в [прейскуранте iDeal](#) или в [авторизованном центре обслуживания Samsung](#).

Мы ценим ваши отзывы и стремимся предоставить лучшее возможное обслуживание. Если у вас есть какие-либо предложения или вопросы по поводу процесса ремонта, поделитесь ими с нашим партнером по ремонту или со службой поддержки клиентов Inbank Rent (электронная почта: info@inbankrent.ee, телефон: +372 640 8080).



[Если вы инициировали услугу аренды своего устройства Apple или Samsung в представительстве или в интернет-магазине Tele2:](#)

1. Выберите подходящий сервисный центр

Apple/Samsung - Ремонт арендованных устройств допускается только в представительствах Tele2. Tele2 совместно со своими партнерами является официальным сервисным партнером Apple и Samsung.

Вы можете сдать своё устройство в любой салон Tele2, откуда оно будет отправлено партнеру по ремонту. Информацию о расположении всех салонов можно найти [здесь](#).

Вы можете связаться с представительствами по телефону + 6866 866 или отправив электронное письмо по адресу info@tele2.ee.

2. Прежде чем нести устройство в ремонт

Прежде чем передать устройство специалистам по ремонту, удалите с него все персональные данные или создайте отдельную учетную запись пользователя специально для выполнения ремонта.

Подготовьте пароль Apple ID и отключите функцию Find My iPhone/Find My Mac. Функция Find My доступна на всех устройствах iPhone, iPhone, iMac, MacBook и Mac mini. Подробные инструкции можно найти [здесь](#).

Также необходимо сделать резервную копию имеющихся на устройстве данных. Здесь вы можете найти инструкции по резервному копированию для [Mac](#) и [iPhone](#), а также для [Samsung](#). Если вам нужна помощь на любом из этих шагов, специалисты салонов по продажам всегда готовы вам помочь.

Передавая устройство, сообщите технику, что вы арендуете устройство у Inbank Rent AS и у вас нет счета на покупку.

3. Оценка

При передаче устройства специалист соберет подробную информацию о том, что, как и когда произошло. После этого партнер по ремонту оценит масштаб ущерба, рассчитает стоимость ремонта и свяжется со страховой компанией, если ваш пакет включает страховку. Страховая компания сообщит партнеру по ремонту, будет ли покрывать стоимость ремонта.

4. Страховые случаи

Страховым случаем является неожиданное и непредвиденное событие, произошедшее в течение периода страхования, в том числе уничтожение, повреждение, кража или ограбление, в результате чего происходит повреждение устройства, если такое событие не исключено [Условиями страхования](#).

Взаимодействие со страховой компанией осуществляется напрямую партнером по ремонту, который предоставляет ей всю необходимую информацию и документацию.

Если страховая компания **покрывает** стоимость ремонта, вы должны уплатить сумму собственной ответственности в размере 149 евро (телефоны, компьютеры, планшеты) или 79 евро (часы) непосредственно Inbank Rent.

Если страховая компания **не покрывает** стоимость ремонта, вы должны возместить полную стоимость ремонта непосредственно Tele2.

Если в процессе ремонта изменится серийный номер устройства или другой идентификационный код, необходимо сообщить об этом Inbank Rent.

Обратите внимание, что ремонт аксессуаров страховкой **не покрывается**.

Если устройство не подлежит ремонту

В случае серьезного происшествия устройство может не подлежать ремонту. Это означает, что повреждения или проблемы настолько серьезные, что попытка ремонта будет нецелесообразной или экономически неоправданной. В этом случае договор аренды расторгается.

Если страховая компания **покрывает** стоимость ремонта, вы должны уплатить сумму собственной ответственности в размере 149 евро (телефоны, компьютеры, планшеты) или 79 евро (часы) непосредственно Inbank Rent.

Если страховая компания **не покрывает** ущерб, вы должны возместить стоимость в соответствии с [Условиями и положениями аренды с полным обслуживанием](#).

5. Ремонт и заменное устройство

Если устройство отправляется в ремонт, вам будет предоставлен номер заказа на обслуживание, чтобы вы могли видеть статус ремонта на [сайте](#) партнера по ремонту, добавив номер заказа и IMEI.

Обычно ремонт устройства занимает до 10 рабочих дней с момента принятия страховой компанией решения и времени размещения заказа необходимых для ремонта компонентов.

Tele2 отправит вам сообщение, как только вы сможете забрать свое устройство.

Если в период ремонта вам необходимо использовать заменное устройство, вы можете арендовать его непосредственно у партнера по ремонту за отдельную плату в соответствии с прейскурантом (если это применимо).

Мы ценим ваши отзывы и стремимся предоставить лучшее возможное обслуживание. Если у вас есть какие-либо предложения или вопросы по поводу процесса ремонта, поделитесь ими с Tele2 или со службой поддержки клиентов Inbank Rent (электронная почта: info@inbankrent.ee, телефон: +372 640 8080).