ПАМ'ЯТКА КОРИСТУВАЧА

Сервісне обслуговування портативної зарядної станції Deye AE-FS2.0-2H2

Шановні користувачі! Ми розуміємо, наскільки важливою для вас є безперебійна робота обладнання. У разі виникнення будь-яких питань щодо роботи вашої зарядної станції, наша команда готова оперативно допомогти. Нижче наведено детальну інформацію щодо того, як діяти, якщо пристрій працює некоректно.

1. Алгоритм дій у разі виникнення несправностей

- **Крок 1: Первинна перевірка.** Переконайтеся, що станція заряджена, а
- кабелі, які ви використовуєте, не мають видимих пошкоджень. Звіртеся з інструкцією з експлуатації.
- **Крок 2: Фіксація проблеми.** Якщо пристрій не вмикається або на екрані з'явилася помилка, за можливості зробіть фото екрана або зніміть коротке відео, яке демонструє проблему. Підготуйте серійний номер вашого пристрою (він вказаний на корпусі).
- **Крок 3: Звернення до підтримки.** Зв'яжіться з нашими спеціалістами будь-яким зручним для вас способом (див. Контакти нижче) та опишіть ситуацію.
- **Крок 4: Передача в сервіс.** Якщо дистанційно вирішити питання не вдасться, наш фахівець надасть вам реквізити для відправки обладнання через службу доставки (наприклад, «Нова Пошта») до нашого авторизованого сервісного центру.

2. Контактна інформація та способи звернення

Ви можете звернутися до нас для отримання консультації чи оформлення заявки на ремонт через наступні контаки:

- **ТОВ «БукЕнерджі Груп» (Офіційний представник)**
  вул. Зелена 5-Д, м. Чернівці
  +38 (068) 186 78 19
  bukenergy@gmail.com

- **ТОВ «Сервісний Центр Деє Україна» (Головний авторизований СЦ)**
  Львівська обл., Львівський р-н, с. Пасіки-Зубрицькі, вул. Дорожна, 60
  +38 (093) 979-54-74, +38 (095) 207-86-53
- **Офіційне представництво Deye Ukraine (Департамент сервісу та діагностики)**
  Локації прийому:
  м. Київ, вул. Ризька, 73-Г
  м. Київ, вул. Стеценка, 27
  +38 (044) 277-29-79, +38 (068) 444-00-28 (Viber/Telegram), +38 (068) 444-00-58, +38 (050) 710-09-99
  servis3@deye.com.ua, info@deye.com.ua

3. Порядок гарантійного та післягарантійного сервісного обслуговування

- **Гарантійний термін:** На пристрій діє гарантія від виробника 120 місяців з моменту його отримання.
- **Гарантійне обслуговування:** У разі виявлення заводського дефекту впродовж гарантійного терміну, діагностика, ремонт або заміна пристрою чи його деталей здійснюється безкоштовно. Обов’язковою умовою є дотримання користувачем правил експлуатації, зазначених в інструкції, та відсутність фізичних втручань у конструкцію (самостійного розбирання).
- **Післягарантійне обслуговування:** Після закінчення гарантійного терміну, а також у випадках, коли поломка сталася через порушення правил експлуатації (механічні пошкодження від падіння, потрапляння води тощо), наш сервісний центр продовжує надавати підтримку. У такому разі діагностика, ремонт та заміна деталей здійснюються на платній основі. Вартість та терміни ремонту обов'язково попередньо узгоджуються з вами.