

Служба информационной поддержки Legrand по продукции «with Netatmo»

Сервис и информирование

Уважаемые партнёры!

В случае возникновения вопросов, связанных с использованием продукции Legrand with Netatmo, вы можете обратиться в службу информационной поддержки по номеру **8-800-700-75-54**.

Служба информационной поддержки Legrand оказывает помощь в следующих вопросах:

1.1. Сложности в установке и настройке;

- Дистанционная помощь специалистов Службы информационной поддержки.
- Платный вызов мастера для установки и настройки оборудования;

1.2. Обнаружение дефектов;

- Если специалист поддержки выявил заводской брак, изделие заменяется путём его пересылки экспресс-почтой или курьером по адресу потребителя. Потребитель должен передать дефектное изделие в Legrand для замены на новое или для экспертизы (по решению технического специалиста Legrand).
- В случае дефекта по вине сторонней организации (например, механическое повреждение при транспортировке) потребителю следует обратиться в компанию, где приобреталось оборудование, для заявления дефекта.

1.3. Утеря технической документации.

- Отправка технической документации по электронному адресу;
- Перенаправление клиента на интернет-ресурс с технической документацией и/или на страницу с часто задаваемыми вопросами.

Вы также можете воспользоваться сайтом с часто задаваемыми вопросами или отправить запрос в техническую поддержку.

- <https://qna.legrand.com/home-control> - сайт с часто задаваемыми вопросами
- techsupport@legrand.ru – техническая поддержка

В случае обращения конечных потребителей по вопросам брака и дефектов продукции, представителям дистрибьютора/партнёра/точки продаж необходимо **в течение 3 рабочих дней** с даты обращения потребителя связаться с Службой информационной поддержки для согласования дальнейших действий.