



Официальный гарантийный сервисный центр BITMAIN

ИНСТРУКЦИЯ

по заполнению заявки на гарантийный ремонт

Шаг 1: Регистрация на сайте BITMAIN

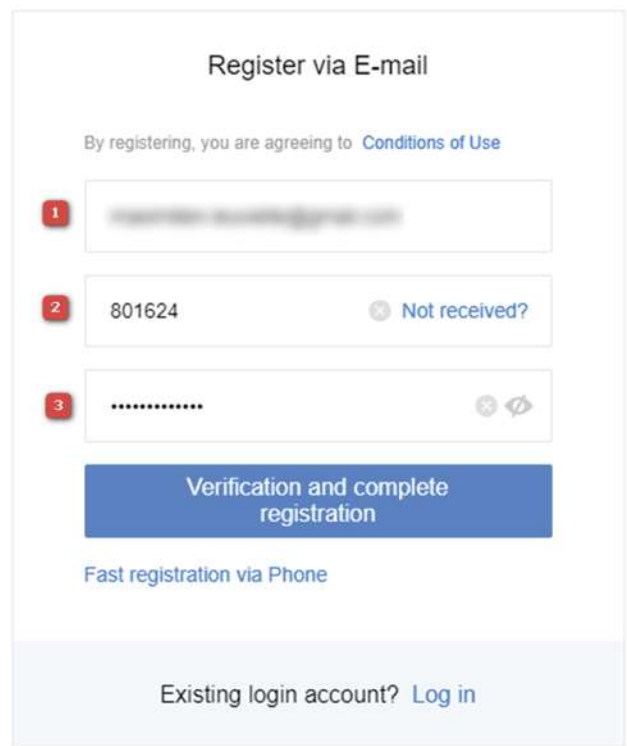
(Вы можете пропустить этот шаг, если у Вас есть аккаунт Bitmain)

1. Вам необходимо перейти на вебсайт bitmain.com и нажать на кнопку с изображением силуэта человека (1). В выпадающем меню необходимо выбрать пункт «Sign Up» (2).
2. Вас перенаправит на страницу регистрации, где на выбор доступна регистрация по номеру телефона и Email. Мы настоятельно рекомендуем использовать именно E-mail для этого.

A screenshot of the Bitmain website's registration interface. At the top right, there is a notification bell icon, a user profile icon, and a language dropdown menu set to 'EN'. The main content area is titled 'Fast registration' and includes a 'Sign In' button. Below this, there is a 'Sign Up' button highlighted with a red box and a red '2' in a circle. A text box for phone number registration is visible with a '+1' country code dropdown and the text 'Please enter Phone No.'. A blue 'Register Now' button is also present, with a 'Register via E-mail' link highlighted by a red box below it. At the bottom, there is a link for 'Existing login account? Log in'.

3. После того как вы ввели телефон/почту и нажали «Register Now», появится дополнительное окно (2) куда необходимо ввести код подтверждения. В случае если Вы выбрали регистрация по телефону, вам придет СМС с шестизначным кодом. Если же вы предпочли использовать электронную почту, письмо с кодом придет в течение 5 минут. Вам остается только придумать пароль и ввести его в окно (3).

4. После того как Вы ввели все данные, вам необходимо завершить регистрацию нажав кнопку «Verification and complete registration»

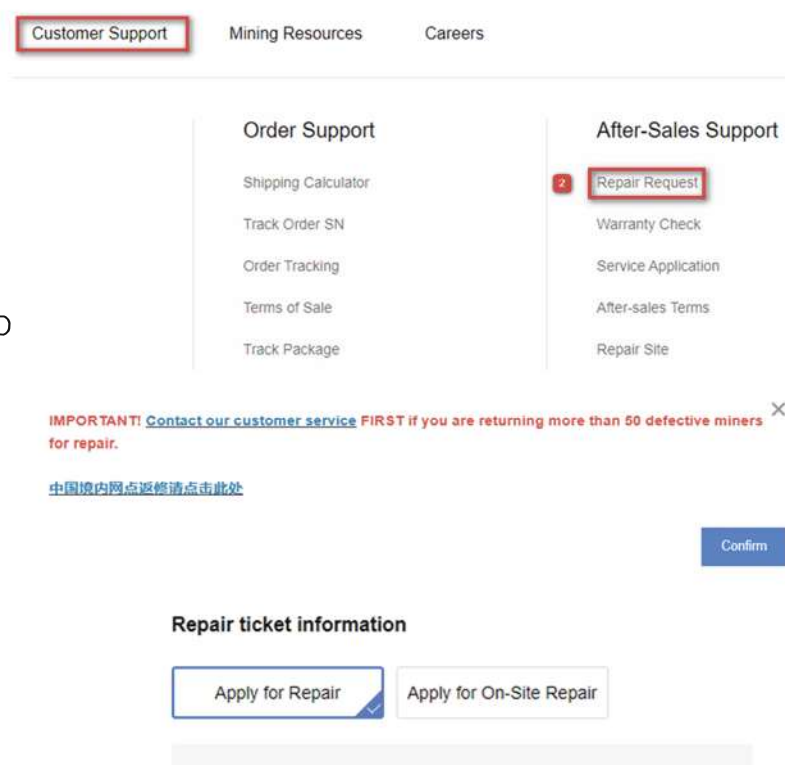


Шаг 2: Заполнение заявки на ремонт

1. Чтобы открыть раздел оформления заявки на ремонт, на сайте Bitmain наведите курсор мыши на пункт «Customer Support» (1), после чего выберите в выпадающем списке «Repair Request» (2).

2. В появившемся окне, вы соглашаетесь что отправляете на ремонт менее 50 единиц оборудования, кнопкой «Confirm». После чего нажимаете кнопку «Apply for Repair». Обязательно прочитайте правила гарантийного ремонта и проверьте срок длительности гарантии на ваше устройство. Проверить оставшееся количество дней можно в разделе «Customer Support» > «Warranty Check».

- У Вас должно оставаться не менее 15 дней гарантии, не считай срок доставки.
- Все серийные номера должны быть на месте, без повреждений и на оригинальных наклейках.
- Контрольная плата, блок питания и все хэшплаты должны соответствовать аппарату, в противном случае с него будет снята гарантия.



Примечание: Не используйте встроенные в браузер переводчики, они значительно искажают текст!

3. Следующим шагом является добавление устройств подлежащих ремонту в пункте «Item Information», для этого Вам достаточно нажать кнопку «Add Device».

- В открывшемся меню Вы выбираете тип (Type) устройства – Unit. Мы принимаем в ремонт только цельные аппараты, так как ремонт отдельных компонентов значительно увеличивает сроки ремонта.
- В пункте (Item) необходимо выбрать конкретную модель устройства.
- В третьем пункте (Quantity) необходимо указать количество оборудования.
- В четвертом поле (Remark) можно оставить примечание.

4. Вы можете добавлять несколько разных устройств, но обязательно выбирайте верную модель устройства. Сервисные центры в России пока принимают не все модели, поэтому после добавления устройства проверьте доступность в графе Repairable Repair Site (должна появиться надпись RUS-Kazan).

Type	Item	Quantity	Repairable Repair Site	Remark	Action
Unit	ANTMINER S19 (90T)	1	RUS-Kazan, PY-CDE, PY-ASU, UAE-DXB, USA-TX2, Laos, CN-HN, RUS-IRKT, USA-DE, USA-Great Voyage, KAZ-Alma-Ata, RUS-MOS, USA-WA1, USA-CHI, USA-TX1, RUS-BTK		 

Logistics Information

* Tracking No.

Tracking No.



* Courier

Courier

5. В пункте «Logistics Information» необходимо указать трек-номер (Tracking No.), которым Вы отправляете оборудование в сервисный центр. Вы можете заранее оформить отправку через веб-сайт Транспортной Компании (ТК) и получить трек-номер, даже если отправка назначена на другую дату. В графе (Courier) необходимо выбрать какой ТК вы отправляете оборудование – CDEK или для всех остальных ТК.

- Указывайте только реальный трек-номер.
- Доставка в сервисный центр организуется и оплачивается за счет клиента – «до адреса получателя» и «с разгрузочными работами».
- Используйте оригинальные коробки, ложементы и антистатические пакеты от аппаратов.

Add Device



Scrapped products can't be fixed, please don't ship them back.
Ensure the PSU version is the same as the original one.

* Type:

Unit



* Item:

ANTMINER S19 Pro (104T)



* Quantity:

1

Remark:

Cancel

Confirm

Примечание: Если Вы переживаете за целостность доставки, используйте "Паллетный борт", а не обрешетку.



6. Очень важным шагом является заполнение контактной информации в разделе «Customer Information», где первым делом нужно нажать кнопку «+ New Address».

- В появившемся окне, необходимо заполнить все поля красным символом *.
- Пожалуйста, используйте свои полные данные и актуальный номер телефона, по которому можно связаться для уточнения деталей доставки.
- После заполнения всех обязательных полей, необходимо нажать кнопку «Submit».

7. Если Вы ввели все данные корректно, в пункте «Repair Site Information» появится выбор RUS-Kazan.

Вам необходимо выбрать RUS-Kazan, после чего появятся контактные данные сервисного центра

8. Последним пунктом является «Return Logistics Information» – выбор ТК, которой Ваше оборудование будет доставлено обратно.

- На данный момент доступен лишь CDEK, однако по Вашему запросу мы можем организовать отправку Вашего оборудования другими ТК.
- Мы оплачиваем доставку обратно до ближайшего к Вам терминала ТК.
- Дополнительная упаковка и обрешетка за счет клиента.

В поле «Remark» необходимо оставить серийный номер устройства SN, а так же информацию о поломке.

В случае если вся информация заполнена верно, после нажатия Submit появится новое окно «Ticket has been submitted successfully»

После оформления заявки откройте свой тикет (достаточно нажать View Ticket Details), распечатайте заявку (Print), при необходимости дополните её информацией, укажите дату и поставьте подпись внизу. Вложите подписанную заявку в коробку с устройством в качестве сопроводительного листа.

New Address

* Full Name:
Please input your name, do not enter illegal characters, such as numbers, special characters.

* Address Line 1:
A maximum of 35 characters is allowed in lines 1&2 each, please check and edit your shipping information carefully to avoid any missing data.

Address Line 2:

* Country:

State/County:

* Town/City:

* Postcode/Zip:

* Mobile 1:
consignee's phone number

Mobile 2:

TAX ID/VAT/EIN/SS N/Import No.
Please fill in the exclusive information used for local customs clearance and do be cautious about the correctness of information filled in, any incorrect input may cause a customs clearance delay. BITMAIN will not be liable for any customs clearance delay or additional cost caused by incorrect import/customs declaration information.

Repair Site Information

<input type="button" value="CN-HN"/>	<input type="button" value="RUS-IRKT"/>	<input type="button" value="RUS-MOS"/>	<input type="button" value="RUS-BTK"/>	<input type="button" value="RUS-Kazan"/>
<input type="button" value="KAZ-Alma-Ata"/>				

Return Logistics Information 



Ticket has been submitted successfully.

We will perform the repair and send updated information to you through emails.

Итак, основные действия для получения гарантийного ремонта:

1. Самостоятельно проверьте гарантийный срок оборудования и оформите заявку на сайте компании BITMAIN-->Customer Support -->Repair Request, получите ответное сообщение с регистрационным номером TicketID.
2. Сообщите нам регистрационный номер заявки в Bitmain и получите необходимую информацию для сдачи оборудования на гарантийное обслуживание в нашей компании. Пожалуйста, напишите сообщение в мессенджере WhatsApp абоненту **+7 937 600-66-55**.
3. Отправьте оборудование транспортной компанией или доставьте самостоятельно в пункт приёма, согласно полученным от нас инструкциям. Дождитесь подтверждения о приёме на диагностику и ремонт.
4. После проведения гарантийного обслуживания мы сообщим о готовности к выдаче или организуем отправку оборудования из сервисного центра.
Важно! Не отправляйте оборудование на гарантийное обслуживание без оформления заявки на сайте BITMAIN и подтверждения от WELLDONE. Мы не сможем принять его на обслуживание.

Ответы на частозадаваемые вопросы:

- Какие поломки не попадают под действие гарантии? Какие действия с аппаратом могут лишить гарантии?
 - Самые распространенные случаи лишения гарантии – смешанные платы и повреждения, вызванные неправильной эксплуатацией устройства. Так, если Вы хотите “сэкономить” и прислать в сервисный центр один аппарат с неисправными компонентами из других устройств, в системе Bitmain будет видно, что платы не совпадают, и устройство автоматически лишается гарантии. Если же на ваших платах видны следы прогаров, окисления, повреждены дорожки или взорваны чипы – это может свидетельствовать как и о разгоне, так и об использовании неоригинального БП. Во всех таких случаях мы отправляем фотографии для подтверждения в Bitmain, после чего проходит списание устройства с гарантии и возвращение клиенту за его счет. Еще одна частая причина лишения гарантии – использование неоригинального ПО, включая прошивки которые можно загрузить с флеш-карты (например Vnish).
- Если поломка не является гарантийной и/или у аппарата кончилась гарантия, могу ли я заплатить за ремонт?
 - В обеих вышеперечисленных случаях Вы должны оплатить ремонт непосредственно Bitmain, так как в правилах гарантийного ремонта указано, что мы не можем вернуть клиенту оборудование без ремонта.
- На сайте Bitmain есть возможность выбрать для доставки только транспортную компанию «СДЭК», есть ли другие варианты доставки?
 - Да, возможно пользоваться услугами других транспортных компаний, сервисных и почтовых служб. Главное требование – отправление должно иметь трек-номер, полностью отслеживаться на сайте перевозчика, быть доставлено и разгружено в конечном пункте получателя.
- Я хочу сам привезти и сдать оборудование в сервисный центр в Казани, как мне это сделать?
 - Пожалуйста оформите заявку на сайте Bitmain, дождитесь подтверждения о приёме в работу, согласуйте с нами время приёма на обслуживание. При указании в заявке способа доставки Logistics Information, пожалуйста, выберите пункт «Others» и укажите в поле «Tracking No.» трек-код из комбинации символов текущей даты и 5ти последних символов номера одного из устройств в формате **SDГГГГММДДХХХХХ**, в качестве примера – **SD20221225C3354**. Обращаем внимание, что мы не принимаем оборудование без предварительно одобренной заявки производителем и нами, привозить его и рассчитывать на оформление в пункте приёма не нужно, там нет этой возможности.
- Как долго мое оборудование будет находиться в ремонте? Сколько времени вы тестируете аппарат?
 - На каждый аппарат уходит **от 3 до 7 дней**, включая все тестирования и непосредственно сам ремонт. Однако, все оборудование идет в порядке очереди, поэтому сроки зависят исключительно от количества оборудования которое стоит перед Вами в очереди.

Контактные данные

Веб-сайт: bitmainkzn.ru

Рабочие часы: Понедельник-Пятница с 9:00 до 18:00

Телефон: **+7 937 600 66 55**

Примечание: из-за большой нагрузки, пожалуйста оставляйте свои вопросы в мессенджере WhatsApp по указанным выше номерам. Это поможет ускорить процесс обработки, спасибо!