



Правила и нормы гарантийного обслуживания.

Общие положения:

Работы по гарантийному обслуживанию осуществляются специалистами ОГО, специализированными организациями, по договорам подряда или региональными представительствами завода – производителя.

Данный вид работ осуществляется после ввода аппаратуры в эксплуатацию.

При выполнении гарантийного ремонта, сотрудники ОГО руководствуются нормативами по времени выполнения работ и положением о порядке гарантийного ремонта.

В ходе выполнения всех видов работ и при их сдаче осуществляется внутренний контроль качества с оформлением соответствующих актов.

Сроки гарантийного аппарата устанавливаются в соответствии с ТУ на аппаратуру и гарантийными обязательствами завода – изготовителя оговоренных в договорах на поставку аппаратуры.

Цели ГО :

Работа ОГО направлена на максимальное удовлетворение запросов и нужд потребителей при эксплуатации аппаратуры ССТМ (ES-100).

Задачи ГО:

Обеспечение надежности и устойчивости работы аппаратуры в период эксплуатации.

Устранение дефектов по заявлениям собственников в гарантийный и постгарантийный период.

Гарантийное обслуживание аппаратуры силами ОГО, региональных представителей и специализированных организаций по договорам подряда.

Увеличение безаварийного срока эксплуатации аппаратуры.

Максимально возможное расширение сети региональных представительств с целью сокращения сроков восстановления аппаратуры и создания комфортных условий эксплуатации.

Сокращение времени обратной связи «эксплуатация – разработчик» с целью учета и внедрения в аппаратуру замечаний и предложений выявленных во время эксплуатации аппаратуры.

Постоянное расширение числа слушателей и организаций по обучению теоретическим и практическим приемам работы с аппаратурой.

Обеспечение консультаций эксплуатирующих и проектных организаций в правильности выбора и применения аппаратуры.

Непосредственное участие в маркетинговых мероприятиях (семинары, выставки, презентации) с целью расширения рынка продаж и популяризации аппаратуры.

Поддержание высокого рейтинга аппаратуры и имиджа предприятия.

Правила гарантийного обслуживания.

Прием изделий на гарантийное обслуживание производится только при наличии заполненного сопроводительного листа с описанием неисправности, при наличии паспорта изделия и указанием № договора, счетов или накладных покупки.

Гарантия на проданные комплектующие и изделия подразумевает под собой:

- Бесплатный ремонт в течение гарантийного срока либо замену на аналогичные, в случае невозможности ремонта.

В случае отсутствия указанных документов, бремя доказывания факта и условий заключения договора купли-продажи лежит на покупателе.

Совершение покупки означает согласие покупателя с настоящими правилами.

Доставка и возврат гарантийного товара осуществляется силами и за счет Завода-изготовителя в сроки указанные в приложении 1(Порядок организации работ по гарантийному обслуживанию).

Гарантия не распространяется на следующие изделия:

- Изделия с механическими, термическими, электрическими повреждениями (в т.ч. скрытыми).
- Изделия со следами небрежной эксплуатации.
- Изделия с удаленной либо нечитаемой заводской маркировкой.
- Изделия со следами постороннего вмешательства либо несанкционированного ремонта (следы вскрытия, кустарная пайка, следы замены микросхем и т.п.).
- Повреждения изделий, вызванные несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и другими внешними факторами (климатическими и иными).
- Изделия, выход из строя которых вызван использованием нестандартных или несовместимых запчастей, комплектующих, программного обеспечения, расходных материалов, чистящих материалов.
- Изделия с поврежденными или отсутствующими защитными лентами или пломбами.
- Изделия с наличием следов самостоятельного ремонта.

Не обслуживаются по гарантии изделия, конфликтующие с несовместимым или нелегальным оборудованием потребителя.

Срок гарантийного ремонта является основанием для увеличения основного срока гарантии. Срок гарантийного обслуживания увеличивается на срок проведения гарантийного ремонта.

Прием комплектующих и изделий в гарантийный ремонт производится только при наличии корректного письменного описания неисправности в сопроводительном листе установленного образца (приложение 2).

При предъявлении гарантийной претензии покупатель обязан предоставить инструкции, гарантийные документы, драйвера, соединительные кабели и пр., иными словами, абсолютно все, что входило в комплект поставки.

Завод-изготовитель не предоставляет гарантии на совместимость приобретаемого оборудования и оборудования покупателя, если это не является условием договора.

Завод-изготовитель гарантирует работоспособность каждого из комплектующих в отдельности, и несет ответственность за качество их совместного функционирования.

В соответствии с Законом о защите прав потребителя в позднейшей редакции и постановлением Правительства Российской Федерации №55 от 19 января 1998 г. "Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации" (с изменениями на 20 октября 1998 года) **ПРОДАВЕЦ НЕ ОБЯЗАН ПРИНИМАТЬ ОБРАТНО ИСПРАВНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ЕСЛИ ОНО ПО КАКИМ-ЛИБО ПРИЧИНАМ НЕ ПОДОШЛО ПОКУПАТЕЛЮ.**

Причина возникновения дефектов оборудования определяется в гарантийном отделе. При несогласии покупателя с их заключением, может быть произведена независимая экспертиза самим покупателем в соответствии с законом о защите прав потребителей.

Если в ходе гарантийного обслуживания принятого у клиента оборудования обнаруживаются скрытые дефекты, возникшие по вине пользователя, это оборудование подлежит возврату, либо платному ремонту. Если же такое оборудование было заменено или зачтено в баланс, с клиента удерживается его стоимость, равная зачтенной, а само оборудование возвращается клиенту. В случае платного ремонта с клиента удерживается стоимость ремонта оборудования.

Выдача комплектующих и изделий из гарантийного ремонта производится в той же комплектности, в которой они были приняты в ремонт.

Основанием для получения изделия из ремонта является гарантийная приходная накладная или счет гарантийной замены, выданные покупателю при сдаче товара в ремонт, а также документ, удостоверяющий представительство (доверенность) фирмы-покупателя конкретным частным лицом, получающим товар.

Сроки гарантийного обслуживания товара указаны в технических условиях ССТМ ТУ КМТЛ.465413.001 ТУ и в паспорте на изделие.

Порядок организации работ по гарантийному обслуживанию аппаратуры ССТМ.

1. Гарантийное обслуживание распространяется на аппаратуру ССТМ (ES-100) производства ООО «НПФ Мультиобработка», поставленную по договорам поставки через ООО ТД «Промоборудование» или региональных дилеров.

2. Срок гарантийного обслуживания исчисляется со дня установки аппаратуры на объекте и проведения пусконаладочных работ в соответствии с инструкцией КМТЛ.465413.001 ТУ, и составляет 18 месяцев в случае производства ПНР силами сторонних организаций, и 36 месяцев - при выполнении ПНР специалистами завода-изготовителя и имеющими сертификат завода-изготовителя на право производства работ.

3. В случае отказа аппаратуры в эксплуатации, сообщение или звонок с описанием характера и вида отказа (дефекта) должен поступить в Call-центр.

4. Специалист ОГО проводит по полученной информации консультации представителей эксплуатирующей организации по тел. Или по E-mail.

5. В случае невозможности исключить отказ регулировкой аппаратуры (заочно) осуществляется поставка блоков из обменного фонда ОГО или регионального представителя в течении 5 суток с момента получения уведомления об отказе.

6. В случае невозможности исключить отказ заменой блоков, производится вызов представителя завода – изготовителя письменно.

7. Общий срок восстановления аппаратуры в эксплуатации не должен превышать 30 дней с момента получения письменного уведомления.

8. После восстановления работоспособности аппаратуры – отправка отказавших блоков на завод изготовитель обязательна с анализом дефекта и восстановлением в течении не более 30 дней с момента получения.

<u>СОПРОВОДИТЕЛЬНЫЙ ЛИСТ</u>	
в отдел гарантийного обслуживания ООО "НПФ Мультиобработка"	
Адрес: г. Каменск-ральский, Россия, ул. Лермонтова д. 74	
Телефоны: 89679093770, 8 (3439)399266, 89638502000	
E-mail: garant@multio.ru , ovl@elsistem.su	
Название организации:	
Наименования товара:	
Номер счета или накладной:	
Описание дефекта:	
Фамилия отправителя:	
Адрес электронной почты, телефоны для обратной связи:	