

Регламент гарантийного обслуживания оборудования ООО «СИТИС Спрут»

РГО-01

г. Екатеринбург

«09» января 2014г.

1. Общие положения

- 1.1. Гарантийное обслуживание оборудования, произведенного и поставленного ООО "СИТИС Спрут", (далее Оборудование), оказывается в соответствии с договором поставки этого оборудования во время гарантийного срока на это оборудование.
- 1.2. Гарантийное обслуживание осуществляется только по заявкам, поступившим в ООО «СИТИС Спрут» в течение срока действия гарантийных обязательств на поставленное оборудование. Для письма срок устанавливается по дате отправки письма почтой. Для электронного письма – первый рабочий день после получения электронного письма на почтовый сервер ООО «СИТИС Спрут».
- 1.3. Гарантийное обслуживание осуществляется только по заявкам организаций, с которыми был заключен договор поставки на оборудование.

2. Объем гарантийного обслуживания

- 2.1. Гарантийное обслуживание предусматривает вопросы, связанные с ремонтом или заменой вышедшего из строя Оборудования или обоснованном отказе в ремонте или замене Оборудования, на основании экспертной оценки специалистов ООО «СИТИС Спрут» о неисправности и причинах, приведших к выходу из строя данного Оборудования.
- 2.2. Гарантийное обслуживание не предусматривает решение вопросов, связанных с обучением Заявителя по работе с Оборудованием.
- 2.3. Гарантийное обслуживание не предусматривает вопросы, связанные с применением Оборудования, разработке проектов систем с применением оборудования и тому подобные вопросы. Данные вопросы могут рассматриваться в рамках Регламента технической поддержки в соответствии с регламентом технической поддержки.

3. Порядок работы по заявкам на гарантийное обслуживание

- 3.1. Работы по гарантийному обслуживанию выполняются после получения заявки и необходимых исходных данных от уполномоченного сотрудника юридического лица, являющегося заказчиком по договору поставки соответствующего Оборудования с ООО «СИТИС Спрут».
- 3.2. Заявка оформляется в виде письма за подписью уполномоченного руководителя организации.
- 3.3. Копия письма в формате PDF может быть отправлена на электронный адрес support@sitis.ru.
- 3.4. Ответ по заявке и текущая переписка специалистов технической поддержки направляется на почтовый или электронный адрес, с которого пришла заявка.
- 3.5. Специалисты по гарантийному обслуживанию могут обращаться с уточняющими запросами на телефонные номера, указанные в заявке, а также на контактные данные юридического лица, указанные при заключении договора поставки.
- 3.6. Служба гарантийного обслуживания направляет сообщение о принятии или непринятии заявки на гарантийное обслуживание на адрес электронной почты Заявителя в течение 3 рабочих дней с момента обращения. При сообщении о том, что заявка не принята к рассмотрению указываются причины, также указываются ссылки на номера пунктов настоящего регламента.
- 3.7. После направления заявки Заявитель должен отвечать на вопросы специалистов службы технической поддержки в разумный срок, обычно это один или два дня. Не рекомендуется направлять заявку перед уходом в отпуск, командировкой, при

других подобных обстоятельствах делающих невозможным предоставление необходимой уточняющей информации специалистам технической поддержки по их запросу.

- 3.8. Результатом обработки заявки на гарантийное обслуживание является письменный ответ, подписанный директором, техническим директором или уполномоченным специалистом.
- 3.9. В ответе на заявку указывается следующая информация:
 - 3.9.1. Фамилия, имя сотрудника.
 - 3.9.2. Дата составления ответа
 - 3.9.3. Статус заявки – заявка принята и обработана, заявка принята и не обработана из-за недостаточности информации, заявка не принята из-за некорректного поведения пользователя, или подобные обстоятельства.
 - 3.9.4. Необходимость или отсутствие необходимости проведения экспертной оценки, сроки и порядок ее проведения
 - 3.9.5. В случае необходимости гарантийного обслуживания – предполагаемые сроки и порядок исполнения обязательств по гарантии (ремонт, замена и т.п.).

4. Правила оформления заявок на гарантийное обслуживание

- 4.1. В письме должен быть указана информация о Заявителе и договоре поставки оборудования.
- 4.2. В письме должен быть указан артикул или артикулы приобретенного Оборудования, по гарантийному обслуживанию на которое производится заявка, а также серийный номер или серийные номера на данное Оборудование. Серийный номер и артикул размещены на самоклеящейся этикетке на корпусе оборудования. Допускается не предоставлять серийный номер на оборудование, для которого серийный номер не предусмотрен производителем.
- 4.3. К письму должен быть приложен скан гарантийного талона на Оборудование, а при отсутствии такового – ссылка на документ подтверждающий право на гарантийное обслуживание.
- 4.4. В письме должна быть указана информация о специалисте, составившем заявку – фамилия, имя, (при желании отчество), должность, отношение к юридическому лицу (например сотрудник, привлеченный специалист по договору подряда на выполнение работ, «мне дали попользоваться Оборудованием» и т.п.), контактные данные (номер телефона для связи). В дальнейшем все уточняющие переговоры будут вестись с этим специалистом.
- 4.5. В письме должна быть указана дата составления заявки.
- 4.6. В письме Заявитель должен указать причину обращения в гарантийное обслуживание. Причина должна быть описана четко, по возможности кратко и не эмоционально (к рассмотрению не принимаются фразы типа «у нас тут ничего не работает», «всё сбоит» и т.п.). Желательно приложение фото и/или видео материалов, помогающих в описании запроса по существу.
- 4.7. Если Заявитель направляет заявку на гарантийное обслуживание вследствие рекламации от другой организации, к заявке должен быть приложен скан рекламации. Рекламация должна быть подписана ответственным лицом и содержать полную и понятную информацию о сути выдвигаемой претензии, с указанием даты и координат лица или лиц производивших проверку Оборудования.
- 4.8. Если при работе с Оборудованием возникает периодическая ошибка, нужно прислать фотографию подтверждающую факт отказа оборудования, а также описание последовательности действий и внешних условий для воспроизведения отказа при дальнейшей экспертизе.

5. Отказ от обработки заявки на гарантийное обслуживание

В обработке заявки на гарантийное обслуживание может быть отказано по следующим причинам:

- 5.1. Заявка получена по истечению сроков гарантийного обслуживания
- 5.2. Заявка оформлена не по правилам данного регламента.
- 5.3. Отсутствует информация, которая должна быть указана в заявке.
- 5.4. Представлена недостоверная информация.
- 5.5. Заявитель не может предоставить достаточно информации для подтверждения необходимости гарантийного обслуживания.
- 5.6. Заявка не является заявкой на гарантийное обслуживание.

Директор ООО «СИТИС Спрут»

Грачев В. Ю.

