



РЕГЛАМЕНТ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННЫХ АППАРАТОВ



ВВЕДЕНИЕ

Термин	Определение
«Дефект»	Означает ошибку во встроенном ПО или аппаратной части Оборудования, вследствие которой Оборудование ведет себя непредвиденно или не в соответствии с требованиями, заявленными при покупке. Под непредвиденным или несоответствующим требованиям поведением понимается несоответствие поведения Оборудования сопроводительной и проектной документации Оборудования.
«Производитель»	Группа Компаний САТЕЛ
«Клиент/Заказчик»	Организация, купившая телефонные аппараты РТУ
«Оборудование»	Телефонные аппараты РТУ
«Рекламационный акт»	Название документа, под которым скрывается претензия потребителя к поставщику товара и или услуги. Акт составляется в письменном виде и является основанием для принятия мер, ведущих к устранению выявленных недостатков, дефектов, браков и пр. нарушений.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Срок действия гарантии

Срок действия гарантии – 12 месяцев. Отсчет срока действия начинается с момента передачи товара Заказчику и подписания акта приема-передачи (Приложение №1).

Устранение дефектов

Производитель безвозмездно устраняет дефекты, возникшие по его вине (ремонт или замена).

Порядок обработки заявок

Заявки обрабатываются в следующем порядке:

- 1) Заказчик открывает заявку на замену оборудования в Service Desk (hd@satel.org), в которой излагает подробное описание поломки.
- 2) Сервисная служба Производителя присваивает заявке уникальный номер, по которому Заказчик может отслеживать статус заявки.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОЙ ПОДДЕРЖКИ

Порядок обработки заявок

- 3) Заказчик направляет вышедший из строя товар в сервисный центр Производителя по адресу: г. Москва, Переведеновский пер., д.13, стр.22, Технический офис. К товару должен быть приложен рекламационный акт (Приложение №2). Доставка товара осуществляется за счет Заказчика. Обратная отправка – за счет Производителя.
- 4) В случае приобретения товара у авторизованного партнера Производителя Заказчик должен обратиться к этому партнеру.

Сроки диагностики и ремонта

Условия выполнения диагностики и ремонта:

- 1) Срок устранения неисправности – 45 календарных дней и исчисляется с момента доставки товара в сервисный центр Производителя.
- 2) Производитель устраняет неисправность и возвращает товар Заказчику. В случае если устранение неисправности невозможно, Производитель предоставляет Заказчику аналогичный товар.
- 3) Если неисправность относится к негарантийным случаям, Заказчику может быть предложен платный ремонт либо покупка аналогичного товара.

Ограничения гарантии

Гарантия ограничивается по следующим причинам:

- истечение срока гарантии;
- попытки самостоятельного ремонта со стороны Заказчика;
- нарушение правил эксплуатации, хранения или транспортировки, указанных в документации;
- механические повреждения: сколы, трещины, сломанные разъемы;
- выход из строя по причине скачков напряжения;
- воздействие внешних факторов: жидкости, насекомые, иные посторонние предметы;
- обстоятельства непреодолимой силы: пожар, наводнение, землетрясение и т.п.

Контактная информация

Телефон: + 7 (495) 785-88-75

Электронная почта: hd@satel.org

Сайт: <https://support.satel.org>

Акт
приема-передачи оборудования
от «__» _____ 202_ года

_____, именуемое в дальнейшем Заказчик, и ООО «САТЕЛ», именуемое в дальнейшем Исполнитель, составили настоящий акт о том, что Заказчик передал, а Исполнитель принял следующее оборудование для диагностики и ремонта:

№ п/п	Артикул	Наименование	Серийный номер	Кол-во

Данный акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Заказчик

(подпись) _____
(расшифровка)

Исполнитель

(подпись) _____
(расшифровка)

Рекламационный акт
от «__» _____ 202_ года

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАКАЗЧИКЕ:

Наименование организации: _____

Полный адрес: _____

Контактное лицо (Ф.И.О.): _____

Контактный телефон: _____

E-mail: _____

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОДУКТЕ:

Артикул оборудования	Наименование	Серийный номер

ОПИСАНИЕ НЕИСПРАВНОСТИ ОБОРУДОВАНИЯ:

Представитель Заказчика

(подпись) (ФИО)

Представитель Поставщика

(подпись) (ФИО)