



РЕГЛАМЕНТ АВАНСОВОЙ ЗАМЕНЫ ТЕЛЕФОННЫХ АППАРАТОВ

2026



ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

1. Заявка на авансовую замену оборудования формируется письмом на электронную почту hd@satel.org либо посредством заведения через учетную запись на портале ServiceDesk <https://support.satel.org>.

2. При формировании заявки необходимо предоставить следующую информацию по шаблону:

1. Инициатор:

- Наименование компании: _____
- ФИО: _____
- Номер телефона: _____
- Адрес эл. почты: _____

2. Оборудование, вышедшее из строя:

- Тип: _____
- Модель: _____
- Серийный номер: _____

3. Версия ПО и дата обновления (если таковое производилось): _____

4. Адрес: адрес, по которому находится оборудование _____

5. Описание неисправности: _____

3. После предоставления информации по шаблону Служба Технической Поддержки ГК «САТЕЛ» анализирует полученную информацию и принимает решение о предоставлении авансовой замены. Все дальнейшие коммуникации между Службой Технической Поддержки ГК «САТЕЛ» и Заказчиком осуществляются на портале ServiceDesk <https://support.satel.org>.

4. Заявка на отгрузку формируется до 16:00 по московскому времени. Отгрузка оборудования осуществляется на следующий рабочий день после регистрации заявки.

5. Доставка оборудования на объект Заказчика осуществляется отделом логистики ГК «САТЕЛ» за счет средств ГК «САТЕЛ».

6. Заказчик на объекте получает оборудование и комплект документов, которые необходимо подписать и передать отделу логистики ГК «САТЕЛ».

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

7. Не позднее 30 дней с момента подписания Акта о передаче нового оборудования на замену, неисправное оборудование подлежит возврату в ГК «САТЕЛ» через отдел логистики ГК «САТЕЛ» с комплектом документов, переданных ранее.
8. В случае невозврата вышедшего из строя оборудования в течение 30 дней, ГК «САТЕЛ» имеет право выставить счет на предоставленное по авансовой замене оборудование, рассматривая его как вновь проданное.
9. Контактные данные лица, принявшего оборудование и подписавшего документы, должны быть внесены в заявку на портале Службы Технической Поддержки ГК «САТЕЛ».
10. Отказ в авансовой замене вышедшего из строя оборудования происходит в случае признания ситуации, когда оборудование вышло из строя по вине Заказчика. В этом случае последует выставление счета на новое оборудование для замены. Срок действия гарантии – 12 месяцев. Отсчет срока действия начинается с момента передачи товара Заказчику и подписания акта приема-передачи.