

ПОЛОЖЕНИЕ О СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ ООО «НПП РУСМОДУЛЬ»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «НПП РУСМОДУЛЬ»



Белкин И. А.

«01» марта 2025 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Сервисный центр общества с ограниченной ответственностью «НПП Русмодуль» (далее по тексту Компания) создаётся для решения следующих задач:

- обеспечение постпродажной поддержки Покупателей Продукции Компании;
- обеспечение устойчивой обратной связи Компании с Покупателями Продукции;
- оперативное рассмотрение и урегулирование вопросов, связанных с претензиями Покупателей к качеству поставляемой Компанией Продукции;

1.2. В своей деятельности Сервисный центр руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными документами органов государственного управления РФ, настоящим Положением и внутренним регламентом работы Сервисного центра.

2. ОБРАЩЕНИЕ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

2.1. Покупатель Продукции обращается в Сервисный центр одним из следующих способов:

- заполняя электронную форму на сайте rusmod.ru (предпочтительный способ),
- по электронной почте service@rusmod.ru,
- лично по адресу: г.Новосибирск, ул.Дачная 60а, оф.103

2.2. Обращения принимаются Сервисным центром в рабочее время: с 10:00 до 19:00 по Новосибирскому времени (GMT+7), с понедельника по пятницу (за исключением официальных праздников Российской Федерации).

2.3. При обращении в Сервис Центр Покупатель должен предоставить рекламационный акт, содержащий:

- Наименование Покупателя
- Номер и дату УПД, по которому была передана Продукция;
- Артикул и серийный номер Продукции;
- Описание условий использования (модель сетевого оборудования, настройки порта, информация о встречном оборудовании, климатические условия и пр.).
- Описание проблемы и условия её возникновения.
- Диагностическая информация (скриншот вывода DDM, фото продукции с разных ракурсов и любая другая информация подтверждающая наличие проблемы)
- Контакт по техническим вопросам (ФИО, должность, телефон, email).
- Контакт по организационным вопросам (ФИО, должность, телефон, email).

3. СРОКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1. Сервисный центр предусматривает очередность выполнения заявок — в порядке поступления.
- 3.2. Срок реагирования - это время между обращением Покупателя в Сервисный центр и Получением первого ответа на обращение. Стандартный срок реагирования: не позднее следующего рабочего дня со дня обращения.
- 3.3. Срок предварительного заключения – это время между получением Сервисным центром рекламационного акта, содержащего полную информацию согласно п. 2.3, и выдачей Покупателю предварительного заключения. Если по итогам предварительного заключения не требуется аппаратная диагностика, то сразу выдаётся акт экспертизы. Стандартный срок выдачи предварительного заключения: не более 5 рабочих дней.
- 3.4. Срок аппаратной диагностики – время между получением сервисным центром неисправной продукции и выдачей акта экспертизы. Стандартный срок аппаратной диагностики – 5 рабочих дней.
- 3.5. Срок замены - это время между датой выдачи Сервисным центром акта экспертизы и отгрузкой новой продукции взамен неисправной. Стандартный срок замены - не более 30 рабочих дней.
- 3.6. В договоре поставки с Покупателем могут быть согласованы сроки обслуживания отличные от стандартных.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

- 4.1. Стандартный гарантийный период на Продукцию составляет 3 года с даты отгрузки (подписания Сторонами УПД), если иной период не установлен договором поставки.
- 4.2. В случае замены Продукции на новую Гарантийный период начинается заново с даты соответствующей отгрузки (подписания Сторонами УПД);
- 4.3. Продукция не подлежит замене за счёт Компании в следующих случаях:
 - При наличии повреждений, вызванных использованием не по назначению, связанных с нарушением правил эксплуатации, условий хранения и транспортировки;
 - При наличии следов механической деформации или разрушения деталей;
 - При выявлении факта самостоятельного ремонта или внесении изменений в конструкцию и схемотехнику;
 - При выявлении факта самостоятельной модификации программного обеспечения или настроек продукции;
 - В случае поломки или снижения работоспособности Продукции в результате влияния внешних неблагоприятных факторов (воздействия влаги, агрессивных сред, посторонних предметов, грязи, низких или высоких температур и т.п.);
 - При нарушениях работоспособности Продукции, возникших по причинам независимым от производителя (форс-мажорные обстоятельства, стихийные бедствия, пожары, техногенные катастрофы и т.п.)

5. ПОРЯДОК РАБОТЫ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

- 5.1. Менеджер Сервисного Центра регистрирует заявку и проверяет полноту предоставленных сведений согласно п.2.3 настоящего Положения. При недостаточности сведений Менеджер Сервисного Центра запрашивает у Покупателя недостающую информацию. Технические специалисты Сервисного центра осуществляют анализ полученной информации и делают предварительное заключение о том, является ли случай гарантийным. При предоставлении Покупателем недостаточной, некорректной или ложной информации Сервисный центр имеет право отказать Покупателю в обслуживании.

- 5.2. На основании предварительного заключения технического специалиста Сервисного центра принимается решение:
- о необходимости и целесообразности отправки некачественной Продукции в Сервисный Центр для дополнительной аппаратной диагностики с целью установления причин неисправности;
 - о необходимости замены или возврата некачественной Продукции;
 - о возможности и целесообразности ремонта некачественной Продукции;

Если по итогам предварительного заключения не требуется аппаратная диагностика, то Сервисный центр сразу выдаёт Покупателю Акт экспертизы в качестве официального ответа Компании на Акт рекламации.

- 5.3. Если в удалённом режиме не удалось установить причины неисправности, то Покупатель направляет Продукцию в Сервисный центр для аппаратной диагностики, по итогам которой, Сервисный центр выдаёт Акт экспертизы.
- 5.4. Доставка Продукции в Сервисный центр для диагностики осуществляется за счёт Покупателя, если иное не предусмотрено условиями договора поставки. Если по итогам диагностики подтверждается производственный брак, то Компания компенсирует Покупателю стоимость доставки бракованной продукции.
- 5.5. Доставка заменённой Продукции из Сервисного центра Покупателю осуществляется за счёт Компании.
- 5.6. В случае, если по итогам удалённой диагностики принято решение о нецелесообразности отправки некачественной Продукции в Сервисный Центр, то некачественная продукция утилизируется силами и за счёт Покупателя. Покупатель должен предоставить Акт утилизации брака.
- 5.7. В случае, если по итогам диагностики Сервис центр выдал заключение, что неисправность Продукции вызвана одним из факторов, приведённых в п.4.3, то все расходы по транспортировке, ремонту и замене несёт Покупатель.