

Регламент гарантийного обслуживания

Термины и определения

1. Производитель - общество с ограниченной ответственностью «Предприятие «ЭЛТЕКС» (РФ, г. Новосибирск, ИНН 5410108110, <https://eltex-co.ru>).
2. Заказчик - юридическое лицо, заинтересованное в получении услуг по сервисному обслуживанию от Производителя.
3. Оборудование - аппаратные и программные продукты, разработанные и произведённые Производителем, а также сетевые решения, построенные на основе данных продуктов.
4. Программный продукт - программное обеспечение, на которое Производитель имеет исключительное право.
5. Сервисное обслуживание - совокупность работ, направленных на поддержание работоспособности оборудования у Заказчика.
6. Гарантийное обслуживание - вид сервисного обслуживания, при котором Производитель устраняет неисправность оборудования путем диагностики, настройки и ремонта его составных частей или оборудования в целом в течение гарантийного срока.
7. Гарантийный срок - срок, во время которого Заказчик, обнаружив неисправность оборудования имеет право запросить у Производителя и/или партнера принять меры по устранению неисправности.
8. Гарантийное обслуживание с увеличенным сроком - продление гарантийного обслуживания от 2-х до 5-и лет.
9. Диагностика - ряд мероприятий, направленных на определение состояния оборудования с технической точки зрения.
10. Ремонт оборудования - комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности оборудования.
11. Документация «Руководство по эксплуатации» - документ, содержащий сведения о конструкции, принципе действия, характеристиках (свойствах) оборудования и указания, необходимые для правильной и безопасной эксплуатации оборудования (использования по назначению, технического обслуживания, хранения и транспортирования). «Руководство по эксплуатации» находится в карточке товара на сайте Производителя.
12. Тарифный пакет - набор услуг, предоставляемых Заказчику за определенную плату с конкретными условиями.
13. Обращение - сообщение Заказчика о состоянии неисправности или сервисный запрос в рамках открытой заявки на портале ServiceDesk.
14. Сервисный запрос - запрос на предоставление технической консультации по оборудованию, и/или запрос на предоставление новых версий ПО.
15. Время реагирования - промежуток времени с момента регистрации обращения до момента первого ответа службы технической поддержки Производителя.
16. Время восстановления - промежуток времени с момента первого ответа службы технической поддержки Производителя на поступившее обращение до момента восстановления работоспособности оборудования Заказчика.
17. Время решения - промежуток времени с момента первого ответа службы технической поддержки на поступившее обращение до момента решения проблемы и/или закрытия обращения.

Общие положения

1. Перед отправкой оборудования для получения гарантийного обслуживания необходимо внимательно ознакомиться с нижеприведёнными правилами.
2. Гарантийному обслуживанию подлежит оборудование и/или программный продукт, выпускаемые ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС».
3. Производитель и/или партнер должен устранить недостатки, если не будет доказано, что они возникли вследствие нарушений Заказчиком правил эксплуатации.
4. Заказчик обязан ознакомиться с документацией «Руководство по эксплуатации», а также проверить правильность установки, подключения, начальной настройки, управления устройством.

Тарифные пакеты

Виды гарантии	Срок предоставления гарантии	Количество обращений	Привязка к серийному номеру оборудования	Интервал обслуживания	Тарифный пакет
Стандартная гарантия (бесплатная)	12 месяцев	Безлимитное количество обращений	Да	8x5	-
Продление гарантийного обслуживания (платное)	на 1 год				EW-(артикул)-1Y
	до 2, 3 и 5 лет				EW-(артикул)-xY

Примечание. 8×5 – восемь часов в день, с 9:00 до 18:00 по новосибирскому времени, пять дней в неделю.

Срок гарантийного обслуживания

1. Срок гарантийного обслуживания (гарантийный срок) составляет 12 месяцев, если иное не оговорено в договоре поставки.
2. Срок гарантийного обслуживания исчисляется со дня передачи оборудования и/или программного продукта со склада Элтекс либо со дня получения оборудования и/или программного продукта Заказчиком при предоставлении подтверждающих документов, если иное не оговорено в договоре поставки.
3. Продление гарантийного обслуживания сертификатами:
 - на 1 год начинает свое действие со дня окончания действующей гарантии (стандартной/расширенной).
 - до 2 лет начинает свое действие со дня передачи оборудования и/или программного продукта со склада Элтекс (1 год стандартной + 1 год расширенной гарантии).
 - до 3 лет начинает свое действие со дня передачи оборудования и/или программного продукта со склада Элтекс (1 год стандартной + 2 года расширенной гарантии).
 - до 5 лет начинает свое действие со дня передачи оборудования и/или программного продукта со склада Элтекс (1 год стандартной + 4 года расширенной гарантии).

4. Гарантийное обслуживание является непрерывным.
5. Максимальный срок гарантийного обслуживания 5 лет со дня передачи оборудования и/или программного продукта со склада Элтекс.

Порядок обращения в службу ремонта

1. Ремонт оборудования осуществляется на основании заявки в форме дефектной ведомости, оформленной Заказчиком.
2. Форма дефектной ведомости запрашивается у Производителя по электронной почте remont@eltex-co.ru.
В случае приобретения оборудования через авторизованного партнёра, по гарантийному обслуживанию необходимо обращаться к данному партнеру.
3. Дефектная ведомость направляется вместе с отправкой оборудования.
Заказчик отправляет только оборудование, без кабелей, монтажных креплений, шнуров, креплений и т.д.

Ремонт оборудования по гарантийному случаю

1. Срок устранения неисправности оборудования составляет 45 календарных дней.
2. Срок устранения неисправности оборудования исчисляется с момента получения оборудования на склад Производителя.
3. Производитель проводит диагностику оборудования:
 - при гарантийном случае Производитель устраняет неисправности. При невозможности устранения неисправности Производитель оформляет замену оборудования.
 - при негарантийном случае Заказчик может приобрести платную услугу по ремонту оборудования.
4. Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого оборудование не могло быть использовано из-за обнаруженных в нем недостатков, которые возникли не по вине Заказчика.
5. Гарантии качества Производителя распространяются на используемые при ремонте запасные части и на все работы, связанные с диагностикой, ремонтом, доставкой к месту нахождения оборудования и составляет 6 месяцев.

Доставка оборудования

1. Доставка от Заказчика к Производителю производится Заказчиком транспортной компанией до терминала в г. Новосибирск, предпочтительно ТК Деловые линии за свой счет, если иное не оговорено в договоре поставки.
Адрес: ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» 630020, г. Новосибирск, ул. Окружная, 29В.
2. Доставка отремонтированного оборудования от Производителя к Заказчику производится Производителем и/или партнером до терминала транспортной компании в городе РФ Заказчика, если иное не оговорено в договоре поставки. Время данной доставки не регламентировано.

Ограничение гарантийного обслуживания

Гарантийное обслуживание не производится в следующих случаях:

- при возникновении неисправности вследствие механического повреждения, ставшего причиной неосторожного обращения и/или нарушения Заказчиком правил документации «Руководство по эксплуатации».
- при несоблюдении правил и условий документации, при перегрузке оборудования по входу или выходу, коротком замыкании на выходе оборудования, подаче на внешние контакты оборудования недопустимых напряжений и т.п.
- при попадании посторонних предметов, воды и других жидкостей, насекомых внутрь оборудования; при воздействии на оборудование повышенных температур.
- при обнаружении попыток самостоятельного ремонта оборудования.

Дополнительная информация

Производитель имеет право отказать в услуге по ремонту оборудования в следующих случаях:

- Заказчик не оформил заявку по форме дефектной ведомости.
- Заказчик не предоставил информацию о неисправности оборудования.
- не соблюдаются нормы вежливости со стороны Заказчика (нецензурная лексика, оскорбления).
- у Заказчика имеется дебиторская просроченная задолженность по оплате услуг ремонта оборудования.