

Акт технической неисправности

 **ВНИМАНИЕ!** Если при подаче питания устройство включается (работает светодиодная индикация), но происходит сбой в загрузке — требуется согласовать ремонт с техподдержкой и указать номер обращения (тикета). Без подтверждения о необходимости отправки устройства в службу ремонта компания оставляет за собой право не принимать устройство.

• Контактные данные

Контактное лицо (ФИО)*

Название организации*

Обратный адрес*

Телефон*

Email*

• Описание оборудования

Модель устройства

Серийный номер*

Номер указан на этикетке изделия

Номер тикета

Для устройств с признаками работы.
Получите номер тикета в техподдержке

Дата приобретения*

Укажите дату покупки оборудования

• Комплектация

Описание комплектации

Перечислите изделия, которые имеются в момент передачи оборудования в ремонт

• Описание неисправности

Подробное описание

Пожалуйста, подробно опишите проблему. Это поможет нам быстрее с ней разобраться

* – поля обязательны для заполнения

С правилами приёма
рекламационного оборудования
и Правилами сервисного
обслуживания ознакомлен и согласен

Дата

Подпись

Правила приёма рекламационного оборудования

Отправляемые в отдел сервисного обслуживания изделия должны отвечать следующим требованиям:

- Иметь товарный вид, т.е. не иметь посторонних надписей и наклеек, кроме наклеек фирм-производителей, которые не должны иметь серьезных повреждений или следов переклеивания с одной поверхности на другую;
- Не иметь следов механических воздействий, т.е. сколов, трещин, царапин, вмятин, а также следов самостоятельного ремонта (царапин на шлицах винтов, следов непромышленной пайки и т.п.);
- Сопровождаться первым листом настоящего Акта технической неисправности в бумажном виде, с обязательным заполнением всех полей. Акт технической неисправности может быть напечатан и подписан Покупателем, либо заполнен разборчивым почерком;
- Сопровождаться документом, подтверждающим передачу товара от покупателя – поставщику. Например, товарная накладная, форма М15 или акт приема-передачи;
- Предоставляемые для гарантийного ремонта Устройства должны быть упакованы таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки. По возможности, рекомендуется использовать заводскую упаковку;
- Оборудование, на котором при подаче питания наблюдается процесс штатного включения и горит соответствующий индикатор «PWR», без обращения в техническую поддержку и получения номера тикета не допускается. Решение проблем логического/программного характера производится сотрудниками технической поддержки в удалённом формате;
- Неисправное устройство направляется Производителю в полной комплектации. При неполной комплектации возможность приема на обслуживание согласовывается с отделом технической поддержки;
- Оборудование принимается в ремонт без SIM-карт и без пользовательских паролей. Перед отправкой необходимо задать логин и пароль по умолчанию – логин: root, пароль: root
- В случае отсутствия данных для обратной связи или невозможности каким-либо образом идентифицировать клиента - оборудование помещается на склад для временного хранения. Хранение подобного оборудования производится в течении 3 месяцев с момента поступления на склад, а после - утилизируется, без возможностей компенсации отправителю, даже в случае его выхода на связь с компанией изготовителем после истечения срока хранения.

Правила сервисного обслуживания

Данный документ предназначен для всех покупателей (юридических и физических лиц, дистрибьюторов), приобретающих Изделия (модемы, роутеры, системы мониторинга, поисковые маяки) торговой марки iRZ.

Документ регулирует и определяет:

- Общие положения о гарантийном обслуживании;
- Сроки гарантийного обслуживания;
- Условия проведения гарантийного обслуживания;
- Условия и стоимость проведения негарантийного сервисного обслуживания.

Все гарантийные обязательства по изделиям (модемы, роутеры), производимым и поставляемым под торговой маркой iRZ, исполняются компанией «Радиофид Системы» (далее – «Производитель») в отношении Покупателей (Клиентов, Заказчиков, Дистрибьюторов). Изделия должны полностью соответствовать заявленным техническим параметрам (характеристикам) и комплектации, а также оставаться работоспособными в течение всего гарантийного срока эксплуатации. Положения данного документа вступают в силу в случае несоответствия оборудования заявленным требованиям, а также в случае выхода оборудования из строя.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента опубликования их на сайте компании «Радиофид Системы» по адресу: www.radiofid.ru и обязательны к исполнению всеми указанными в тексте участникам в соответствии с описанным порядком и процедурой. Общее содержание, равно как и конкретные положения настоящих Правил, может быть изменено или дополнено без предварительного уведомления. Изменения и дополнения вступают в силу с момента их утверждения Производителем. В этом случае в силу вступают правила, определенные новым документом, а соответствующие положения данного документа отменяются. На ранее проданные Изделия распространяются условия гарантии, действовавшие на момент их продажи.
- 1.2. Предоставление гарантийных обязательств на Изделие, поставляемое компанией «Радиофид Системы», является неотъемлемой частью продажи Изделия Покупателю.
- 1.3. Покупатель обязан в течение 10 календарных дней с момента получения нового Изделия проверить его товарный вид и комплектацию, а в случае наличия нареканий – незамедлительно сообщить об этом Производителю или представителю компании Дистрибьютора по месту приобретения Изделия.

- 1.4. Гарантийный срок службы Изделий, поставляемых под торговой маркой iRZ, составляет 36 месяцев, если иное не указано в руководстве по эксплуатации на Изделие. Гарантийный срок службы может быть расширен по действующим акциям на сайте: www.radiofid.ru. Срок гарантии может быть изменен в случае соответствующего изменения компании-производителя.
- 1.5. По умолчанию, срок гарантии исчисляется со дня покупки Изделия у Производителя или Дистрибьютора, указанного в подтверждающих документах (чек, отгрузочные документы), плюс один месяц.
- 1.6. Если дата продажи не установлена, а документы (чек, отгрузочные документы), подтверждающие приобретение Изделия, отсутствуют, то гарантийный срок исчисляется с момента отгрузки Изделия со склада компании iRZ, которые определяется по серийному номеру или IMEI.
- 1.7. Гарантийное и негарантийное сервисное обслуживание осуществляется в соответствии с законодательством РФ. Если в данных Правилах нет каких-либо сроков или специально оговоренных правил, то выполняются сроки и правила, установленные действующим Законодательством РФ.
- 1.8. Введение Производителем новых гарантийных сроков не имеет обратной силы: действительным сроком гарантии на Устройство является срок, установленный на момент покупки и указанный в руководстве по эксплуатации Изделия.
- 1.9. Производитель не несет ответственности в случае нарушения работы Изделия в результате некорректного обращения с программным обеспечением. Устранение недостатков в этом случае производится за отдельную плату. Претензии Покупателя, связанные с некорректной работой Устройства при использовании нелицензионного программного обеспечения, не принимаются.
- 1.10. Ни при каких обстоятельствах Производитель не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие использования или невозможности использования купленной продукции, некорректных действий по инсталляции, сопровождению, локальному или удалённому обновлению программного обеспечения, эксплуатации либо связанных с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью Устройства. Производитель не несет ответственности за сохранность информации Потребителя, а также за любой материальный ущерб, который понес Потребитель вследствие утраты информации.
- 1.11. При наступлении гарантийного или негарантийного случая выхода Изделия из строя, любые виды транспортных расходов, связанных с доставкой Изделий между центром сервисного обслуживания компании и Клиентом, осуществляется за счет Клиента или согласовывается с представителем компании Дистрибьютора.

1.12. Гарантийные обязательства Производителя не распространяются:

- На ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным Изделием;
- На совместимость данного Изделия с устройствами и программными продуктами третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов, если иное не оговорено в прилагаемой документации;
- На упаковку Изделия.

1.13. Контактная информация для связи с сервисным центром и отделом технической поддержки размещена на сайте www.radiofid.ru в разделе «Контакты».

2. Гарантийное обслуживание

2.1. Определение гарантийного случая

2.1.1. Если в период эксплуатации Изделия происходит нарушение его работоспособности, наступившее вследствие проявления скрытых дефектов и других неисправностей, допущенных по вине Производителя (за исключением случаев, указанных в п.п. 2.2.3. настоящих Правил), то компания «Радиофид Системы» определяет этот случай как гарантийный и принимает меры для восстановления работоспособности Изделия в соответствии с действующим Законодательством РФ и в установленном данным документом порядке.

2.1.2. Предоставление Изделия для проведения сервисных работ должно обязательно сопровождаться Актом технической неисправности. Любого рода обслуживание Изделий без Акта технической неисправности не производится.

2.2. Условия, при которых наступает отказ в гарантийном обслуживании продукции

2.2.1. Отказ в гарантийном обслуживании подразумевает, что компания «Радиофид Системы» прекращает действие гарантийных обязательств по обслуживанию данного Изделия.

2.2.2. Отказ в гарантийном обслуживании наступает:

- По окончании гарантийного срока;
- Если нарушены гарантийные пломбы Изделия;
- При наступлении нештатных ситуаций, указанных в п.п. 2.2.3.

2.2.3. Нештатные ситуации, возникшие по вине Клиента в процессе эксплуатации Изделия:

- Любые механические повреждения (трещины, следы ударов, изломы, царапины и т.д.), повлиявшие на работоспособности изделия;

- Замыкания, вызванные попаданием посторонних предметов (в том числе насекомых) внутрь любого из узлов, входящих в комплект поставки изделия;
- Попадание любых жидкостей в изделия, а также на его металлические элементы, находящиеся снаружи;
- Повреждения изделия, повлекшие разрушение электронных компонентов и/или обгорание контактов, связанные с подключением внешних устройств: при включенном питании, с воздействием статического электричества и/или с плохим заземлением, а также имеющие несовместимые интерфейсы и/или интерфейсы с нестандартными уровнями рабочих напряжений;
- Повреждения электронных компонентов, вызванные подачей питающих напряжений, выходящих за диапазон, указанный в руководстве по эксплуатации на изделие, а также вызванные изменением полярности подключения входов питания;
- Нарушения работоспособности изделия, связанные с самостоятельным (или выполненным третьим лицом, не сертифицированным на проведение подобных работ) вскрытием или заменой комплектующих;
- Нарушения работоспособности изделия, вызванные самостоятельным изменением (или изменением третьими лицами) встроенного программного обеспечения управляющего микроконтроллера (если иное не указано в руководстве по эксплуатации изделия);
- Нарушения работоспособности изделия, связанные с наличием вредоносных программ (вирусов);
- Обнаружение следов механических и/или термических повреждений компонентов на платах.

2.2.4. Во всех перечисленных негарантийных случаях компания «Радиофид Системы» обязана выдать Клиенту Предварительное заключение о диагностике (копия Акта технической неисправности) с обоснованием причины отказа от гарантийного обслуживания, не позднее, чем через тридцать рабочих дней после передачи Изделия в отдел сервисного обслуживания.

2.2.5. При любом случае отказа от гарантийного обслуживания Клиенту может быть предложено негарантийное платное обслуживание.

2.3. Общий порядок и регламент проведения гарантийного обслуживания

- 2.3.1. Принимаемое Изделие проверяется на отсутствие нарушений гарантийных условий (указанные в п.п. 2.2.2 и 2.2.3. настоящих Правил) и на правильность заполнения Акта технической неисправности.
- 2.3.2. В случае выявления нарушения гарантийных условий, Клиенту или Дилеру предлагается негарантийное сервисное обслуживание в соответствии с п. 3 настоящих Правил. Максимальное время хранения Изделия до оплаты услуг негарантийного сервисного обслуживания составляет 3 месяца. После истечения этого срока Изделие списывается и не может быть возвращено Клиенту.
- 2.3.3. В процессе гарантийного обслуживания Изделие тестируется на наличие только тех дефектов, которые указаны в описании неисправности в Акте технической неисправности.
- 2.3.4. Тепловая нестабильность тестируется при работе Изделия не более 20 минут.
- 2.3.5. По результатам тестирования принимается решение о наличии указанной неисправности, о ремонтопригодности, о выполнении гарантийных условий.
- 2.3.6. При выполнении гарантийных условий, наличии неисправности и ремонтопригодности Изделия производится устранение этой неисправности.
- 2.3.7. В случае, когда неисправность, указанная в Акте технической неисправности, не выявлена или не подтверждена при диагностике, Изделия передаются на склад для отправки Покупателю.
- 2.3.8. Срок сервисного обслуживания любого Изделия составляет 30 дней с момента принятия на склад.
- 2.3.9. После устранения неисправности Изделия передаются на склад для отправки Клиенту.
- 2.3.10. По согласованию с Клиентом в течение срока сервисного обслуживания ему может быть предложена замена на аналогичное отремонтированное или новое Изделие.
- 2.3.11. По истечению срока сервисного обслуживания Клиент имеет право на замену оборудования новым. Основанием для этого является дата принятия Изделия на склад.
- 2.3.12. Если нет возможности в течение 10 дней после истечения срока сервисного обслуживания заменить Изделие на новое, то стоимость этого Изделия может быть включена в торговый баланс по текущей рыночной стоимости на дату проведения операции за вычетом износа.
- 2.3.13. Сроки, указанные в п.п. 2.3.8, 2.3.12 могут быть продлены по согласованию с Покупателем.

- 2.3.14. Если при наступлении гарантийного случая, восстановление работоспособности Изделия невозможно, то допускается применение функциональных аналогов, параметры которых не уступают заменяемым изделиям.
- 2.3.15. Если при проведении работ по гарантийному обслуживанию Изделия были заменены какие-либо комплектующие, являющиеся составными частями Изделия, то на них распространяется срок гарантии на Изделие.
- 2.3.16. Полное восстановление работоспособности Изделия определяется успешным прохождением тестов в соответствии с ТУ и тестов ОТК, проводимых на сборочном производстве.
- 2.3.17. Иные условия предоставления дополнительного обслуживания Изделий оговариваются в отдельном Договоре на сервисное обслуживание.
- 2.3.18. После сервисного обслуживания Изделие отправляется Покупателю с Предварительным заключением по диагностике
- 2.3.19. Компания «Радиофид Системы» предоставляет услуги, не указанные в настоящих Правилах. В этом случае особенности предоставления таких услуг, сроки, процедура и регламент, отличающиеся от приведенных в настоящих Правилах, должны быть указаны в отдельном документе, описывающем такие услуги (Договор на сервисное обслуживание).

3. Негарантийное сервисное обслуживание

- 3.1. При осуществлении негарантийного сервисного обслуживания Производитель предварительно информирует Заказчика о полной стоимости работ, а также о сроках ее выполнения. Стоимость услуг всегда зависит от объемов работ и обсуждается с Заказчиком в каждом отдельном случае индивидуально. Негарантийное сервисное обслуживание производится только после подтверждения факта оплаты услуг.
- 3.2. В случае, если по результатам диагностики Изделия Заказчик отказывается от проведения платного сервисного обслуживания, с Заказчика взимается плата за диагностику в размере 1500 рублей.
- 3.3. Если в ходе выполнения работ, согласованных с Заказчиком, выявилась необходимость выполнения дополнительного объема работ, увеличивающего стоимость работ менее чем на 15%, компания «Радиофид Системы» вправе выполнить эти работы без дополнительного согласования с Заказчиком.
- 3.4. При обнаружении в Изделии повреждений указанных в п.п. 2.2.3. настоящих Правил, компания «Радиофид Системы» вправе признать Изделие неремонтопригодным. В данном случае обслуживание не производится, а Изделие по желанию Заказчика возвращается ему при условии оплаты транспортных расходов в соответствии с п.п. 1.11 настоящих Правил.

- 3.5. В случае наличия в Изделии нестандартных модификаций (кроме модификаций, описанных в технической документации Производителя и выполненных с использованием рекомендованных компонентов) или доработок, внесенных в схему или конструкцию, обслуживание такого Изделия не производится.
- 3.6. Срок гарантии на выполненные работы и замененные комплектующие составляет 6 месяцев с момента окончания сервисного обслуживания.
- 3.7. После сервисного обслуживания Изделие отправляется Покупателю с отчетом исполнителя о выполнении услуг.

Адрес для отправки неисправного оборудования:

Вложите заполненный акт в коробку с оборудованием
и отправьте его по адресу, указанному ниже



Получатель:

Россия, 195269,
г. Санкт-Петербург,
улица Учительская, дом 23,
БЦ «Атолл»

ООО «Радиофид Системы»

+7 (905) 223-28-75

+7 (905) 223-28-70

с 10:00 до 17:30 по будням

