

Процедура постгарантийного обслуживания.

1. Обращения по вопросам проведения постгарантийного ремонта или обслуживания принимаются либо **устно** по телефонам в Санкт-Петербурге: 8-800-250-63-60, (812) 654-35-85 (по рабочим дням с 08.30 по 18.00 по московскому времени), либо в **письменном виде** по E-mail: service@mtrele.ru или info@mtrele.ru.

2. Основная форма уведомления ООО «НТЦ «Механотроника» о выявлении несоответствий является письменная форма обращения. Письменная форма обращения оформляется в соответствии с правилами оформления информационного письма, приведенного в п.5.

3. Устная форма обращения позволяет оперативно оценить причины несоответствия и спланировать мероприятия по восстановлению его работоспособности (устранению недостатков).

Перед устным обращением Заказчику (Потребителю) необходимо подготовить следующую информацию:

- полное наименование и заводской номер изделия;
- детальное описание характера несоответствия (неисправности);
- фактический срок эксплуатации изделия до момента выявления несоответствия;
- контактные данные Заказчика (Потребителя).

4. Разъяснения по устным обращениям Заказчика (Потребителя) даются специалистами сервисной службы предприятия в течение 1 (одного) рабочего дня, с момента получения необходимой исходной информации. Разъяснения могут предоставляться как в устной форме, так и в письменной форме (по требованию Заказчика (Потребителя)).

Срок предоставления разъяснения может быть увеличен до 3 (трех) рабочих дней, в случае если предоставленная Заказчиком (Потребителем) исходная информация является не полной, либо на объекте установки изделия необходимо провести дополнительные испытания (исследования).

Если после выполнения рекомендаций, предоставленных специалистами сервисной службы, несоответствие (неисправность) на изделии устранить не удалось, Заказчик (Потребитель) оформляет официальное письменное уведомление и направляет изделие в сервисную службу предприятия.

5. Информационное письмо (акт) должно быть оформлено на бланке компании Заказчика (Потребителя) и надлежащим образом зарегистрировано.

Письмо (акт) должно содержать обязательно следующую информацию:

- полное наименование компании Заказчика (Потребителя), контактные данные;
- полное наименование и заводской номер изделия, в отношении которого составлено письмо;
- детальное описание характера несоответствия (неисправности);
- фактический срок эксплуатации изделия до момента выявления несоответствия;
- ФИО контактного лица, контактные телефоны, адрес электронной почты;
- приложения (детальные фотографии, иллюстрирующие неисправности изделия, заключения, протоколы, акты и т.п.).

6. После получения от Заказчика (Потребителя) информационного письма данное уведомление регистрируется в установленном ООО «НТЦ «Механотроника» порядке и передается в сервисную службу предприятия.

По результатам рассмотрения информационного письма Заказчику (Потребителю) предлагается следующие варианты устранения несоответствия:

- возврат несоответствующего изделия для проведения ремонтных работ или устранения выявленного несоответствия;
- направление в адрес Заказчика (Потребителя) разъяснительных писем, необходимых комплектующих (покупных изделий), программного обеспечения, технической литературы и т.д.;

- отказ в проведении постгарантийного ремонта или обслуживания.

7. Результаты рассмотрения информационного письма доводятся Заказчику (Потребителю) в письменном виде на официальном бланке ООО «НТЦ «Механотроника».

8. В случае, если информационного письма было направлено в ООО «НТЦ «Механотроника» не установленным порядком (смотри п.1.), а передано любому другому сотруднику ООО «НТЦ «Механотроника» (по электронной почте, по факсу, лично в руки и т.п.), срок рассмотрения информационного письма увеличивается на срок получения информационного письма сотрудниками сервисной службы предприятия.

9. Изделие предъявляется для выполнения постгарантийного ремонта в чистом виде, с копией письменного обращения и паспортом на изделие. Комплектация изделия должна соответствовать требованиям паспорта изделия. Возможен возврат изделия без комплекта крепежных материалов (проставки, крепежные винты и т.п.).

В случае поступления изделия без копии письменного обращения и без паспорта на изделие, сроки поведения гарантийного ремонта увеличиваются на время затраченного сотрудниками сервисной службы предприятия на определение (уточнения) наименования Заказчика (Потребителя), причин возврата изделия и т.п.

ТИПОВОЙ БЛАНК-УВЕДОМЛЕНИЕ
(оформляется на официальном бланке предприятия)

Сообщение о несоответствии продукции

Дата « ____ » _____ 201__ года

Место составления акта _____
(наименование эксплуатирующего предприятия)

_____ (почтовый адрес, телефон, факс)

Составлено на изделие _____
(полное наименование согласно Паспорта на изделие, заводской номер)

Объект установки изделия _____

Дата ввода в эксплуатацию _____

Дата выявления отказа (несоответствия) _____

Изделие со времени ввода в эксплуатацию отработало _____
(месяцев, лет)

Дата проведения технического обслуживания _____

При внешнем осмотре, анализе причин неисправности установлено:

Комплектность, внешний вид: _____

Описание неисправности изделия _____

Результаты фоновой самодиагностики изделия _____

Контактные данные _____

Заключение Комиссии : _____

Подписи членов Комиссии
Председатель комиссии: _____
Члены комиссии: _____

