

## Процедура рассмотрения претензий и уведомлений.

1. Обращения по вопросам проведения гарантийного ремонта или гарантийного 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](mailto:service@mtrele.ru) или [info@mtrele.ru](mailto:info@mtrele.ru).

До момента обращения в сервисную службу предприятия пользователям настоятельно рекомендуется внимательно изучить техническую документацию на изделие. В указанной технической документации содержится информация, позволяющая решать значительное количество вопросов, связанных с работой и обслуживанием приборов.

2. Основная форма уведомления ООО «НТЦ «Механотроника» о выявлении несоответствий или недостатков по количеству и/или качеству отгруженного Товара является письменная форма обращения. Письменная форма обращения оформляется в соответствии с правилами оформления претензионного письма (рекламационного акта), приведенного в п.5.

3. Устная форма обращения о выявлении несоответствий или недостатков по количеству и/или качеству отгруженного Товара 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 (претензионное письмо или рекламационный акт), касающееся качества изделия (если оно до этого момента не оформлялась) и направляет изделие в сервисную службу предприятия.

5. Претензионное письмо (рекламационный 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) претензионного письма (рекламационного акта) данное уведомление регистрируется в установленном ООО «НТЦ «Механотроника» порядке и передается в сервисную службу предприятия.

По результатам рассмотрения претензионного письма (рекламационного акта) Заказчику (Потребителю) предлагается несколько вариантов устранения несоответствия:

- возврат несоответствующего изделия для проведения ремонтных работ или устранения выявленного несоответствия;

- возврат несоответствующего изделия для проведения ремонтных работ или устранения выявленного несоответствия, с предоставлением Заказчику (Потребителю) аналогичного изделия (изделия основного производства или изделия вспомогательного производства) во временную эксплуатацию;

- замена несоответствующего изделия на аналогичное изделие;

- направление специалиста сервисной службы предприятия для выяснения и/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 гарантийного ремонта или гарантийного обслуживания.

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

8. В случае, если претензионное письмо (рекламационный акт) 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 претензионного письма (рекламационного акта) увеличивается на срок получения претензионного письма (рекламационного акта) сотрудниками сервисной службы предприятия.

9. Изделие предъявляется для выполнения гарантийного 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: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_