

Правила сервисного / гарантийного обращения для юридических лиц (04.06.2018)

Для обращения по гарантийному или пост-гарантийному обслуживанию в ООО «Центр Светотехники» необходимо выполнить следующие шаги.

1. Собрать следующие документы и информацию по оборудованию (**не обязательно для пост-гарантийного обращения**):
 - а) дата приобретения оборудования;
 - б) паспорта на оборудование;
 - в) серийные номера (источники: паспорта, наклейки на оборудовании).
2. Заполнить Заявление на сервисное / гарантийное обращение. Если часть оборудования идет по гарантийному обращению, а другая — по пост-гарантийному, заполняется два разных Заявления.
3. Отослать Заявление в электронном виде (сохраненный документ или скан) для предварительной проверки на адрес электронной почты admin@sentech-medical.ru с темой письма «Сервисное обращение — <краткое название Вашей организации>».
4. После предварительной проверки распечатать **два** экземпляра Заявления, подписать с Вашей стороны, поставить печати.
5. Подготовить оборудование в полной комплектации, если иных договоренностей нет, в т.ч. расходники, лампы, **паспорта, два экземпляра Заявления**. Передать нам оборудование и Заявления одним из следующих способов.
 - а) Своими силами привезти в наш офис по адресу: Москва, ш. Энтузиастов, д. 56, стр. 8. Подробности и схема проезда: <http://sentech-medical.ru/contacts/russia>
Ваш экземпляр Заявления получаете сразу.
 - б) Забор курьерской службой по России. Оформляется Поставщиком. По поводу расходов см. «Прочие условия» ниже. Подходит для небольшого объема и массы. Оба экземпляра Заявления поступают к нам вместе с оборудованием, и Ваш экземпляр выдается по окончанию сервисного обслуживания.
 - в) Отправка транспортной компанией по России (как минимум до терминала в г. Москва). Оформляется Клиентом. По поводу расходов см. «Прочие условия» ниже. Обязательно **палетный борт или жесткая упаковка, либо иная адекватная защита содержимого**. Оба экземпляра Заявления поступают к нам вместе с оборудованием, и Ваш экземпляр выдается по окончанию сервисного обслуживания.
6. После окончания сервисного обслуживания, мы передаем оборудование одним из следующих способов.
 - а) Самовывоз из нашего офиса: Москва, ш. Энтузиастов, д. 56, стр. 8. Подробности и схема проезда: <http://sentech-medical.ru/contacts/russia>
Руководитель организации должен будет предъявить **паспорт**, представитель — **доверенность** с полномочиями «приема оборудования с сервисного обслуживания» (подходит форма М-2) и **паспорт**.

- б) Доставка курьерской службой (по России, до дверей или пункта выдачи). По поводу расходов см. «Прочие условия» ниже. Подходит для небольшого объема и массы.
- в) Отправка ТК «Деловые Линии» (по России, автомобильная). До терминала в городе назначения (если терминал ДЛ отсутствует — до ближайшего города). По поводу расходов см. «Прочие условия» ниже. Палетный борт или жесткая упаковка.

Прочие условия

Данные условия применяются при отношениях между юридическими лицами.

Сроки обработки обращений

Гарантийное обращение должно быть обработано в наименьший разумный срок, но не более 45 календарных дней. Сроки транспортировки не учитываются в общем сроке обработки. Срок отсчитывается с момента получения оборудования на обслуживание.

Сторона-плательщик по транспортировке

В случае пост-гарантийного обслуживания расходы по транспортировке несет Клиент.

При гарантийном обращении:

- передача товара Поставщику производится за счет Клиента;
- при признании гарантийного случая, транспортировка товара Клиенту производится за счет Поставщика;
- при не признании гарантийного случая, транспортировка товара Клиенту производится за счет Клиента.