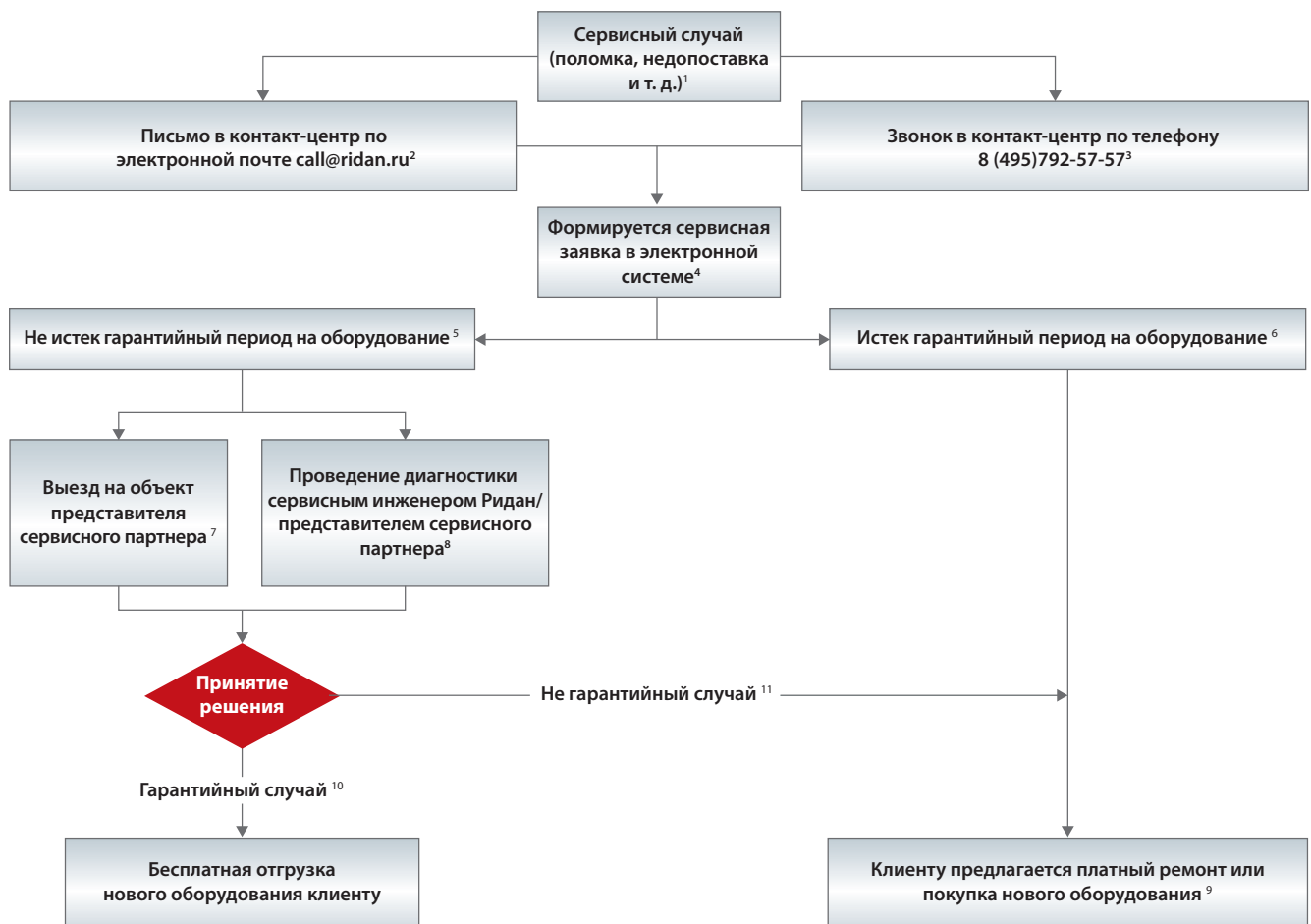


Алгоритм обработки сервисных случаев



1. Жалоба — выражение клиентом недовольства в отношении несоответствий или других отклонений от согласованных спецификаций и стандартов, касающихся поставленных продуктов, их поставки и сервисного обслуживания.

2, 3. При оформлении сервисной заявки обязательно указываются: номер заказа/счета/накладной, код, количество неисправного оборудования (каждая заявка может содержать только один код продукции), причина обращения/описание неисправности, название компании, контактное лицо, телефон для связи и адрес принимающей стороны в случае признания заводской гарантии. Прилагаются фото шильдика оборудования (при наличии), фото дефекта, если это возможно. В случае оформления заявки через контакт-центр компании «Ридан» фотографии высылаются на call@ridan.ru с указанием в теме письма номера рекламации относящейся к фотографиям.

4. С момента появления рекламации в системе сервисный инженер «Ридан»/инженер компании сервисного партнера должен в течение двух часов связаться с клиентом для выяснения обстоятельств прецедента и принятия решения о дальнейших действиях.

При формировании сервисной заявки в системе и всех последующих действиях с ней клиент получает SMS оповещения или информационные письма с указанием номера заявки, описанием ее статуса и необходимых действиях (если это требуется).

5, 6. Гарантийный период на всю линейку оборудования «Ридан» составляет 18 месяцев с даты производства, но не менее 12 месяцев с даты покупки. Определяется по номеру накладной или по данным указанным на шильдике оборудования.

7. В случае непризнания гарантии по итогам диагностики оборудования на объекте клиент должен оплатить все затраты понесенные компанией «Ридан»/компанией сервисного партнера в соответствии с расценками компании. В подобных случаях оформляется Акт сервисного обслуживания установленной формы с указанием выполненных работ и количеством затраченного времени.

8. Возврат оборудования для проведения технической экспертизы производится за счет клиента. При передаче оборудования для проведения сервисной экспертизы/диагностики на склад компании «Ридан»/в СЦ компании сервисного партнера клиент обязан приложить к оборудованию копию сервисной заявки, указать ФИО инженера/отдел компании, в который передается оборудование.

Клиент вправе потребовать письмо подтверждающее факт передачи оборудования на диагностику.

9. Ремонт оборудования возможен лишь при наличии официально поставляемых запасных частей. В случаях подтверждения заводского дефекта оборудования, со дня производства которого прошло не более 36 месяцев, клиенту может быть предоставлена скидка для покупки нового (аналогичного) оборудования взамен вышедшего из строя. Не распространяется на оборудование, на которое была предоставлена расширенная гарантия.

10, 11. Случай является гарантийным в случае выявления в процессе диагностики оборудования заводского дефекта приведшего к поломке. Выход из строя оборудования вследствие нарушения требований инструкции по монтажу, условий эксплуатации указанных в паспорте на изделие, при наличии посторонних предметов/отложений на внутренних полостях оборудования, поломки оборудования из-за внешнего механического воздействия, жалобы на ненастроенное оборудование являются не гарантийными.