

## **Порядок приема или выдачи оборудования в ремонт или из ремонта в Сервисном центре и в Центрах связи Компании.**

1. Настоящий порядок распространяется на клиентов - физических и юридических лиц, за исключением дилеров компании.

2. При приемке оборудования в ремонт неисправность фиксируется, как правило, со слов клиента. При наличии технической возможности неисправность определяется специалистом Сервисной службы или менеджером-оператором, осуществляющим приемку оборудования в ремонт. Менеджеры-операторы обязаны в течение одного рабочего дня передать оборудование в сервисную службу для проведения ремонтных работ с приложением акта осмотра терминала (оборудования) и гарантийного талона (в период действия гарантийного срока).

При поступлении оборудования совместно с актом осмотра в сервисную службу в обязательном порядке на акте проставляется дата получения оборудования.

3. При выполнении ремонта оборудования в период действия гарантийного срока, в гарантийном талоне абонента производится отметка о результатах ремонтных работ. В течение одного рабочего дня после окончания ремонтных работ Сервисная служба возвращает оборудование в соответствующий Центр связи с актом осмотра и гарантийным талоном для возврата абоненту и закрытия старшим менеджером (менеджером-оператором) акта в соответствующем ПО.

4. При замене оборудования в период действия гарантийного срока, не подлежащего ремонту, в акте осмотра указывается причина невозможности проведения ремонтных работ и делается отметка о том, что произведена гарантийная замена. Гарантийная замена производится из остатков оборудования на складе.

В случае отсутствия при замене оборудования аналогичной модели на складе, в течение одного дня Сервисная служба передает вышедшее из строя оборудование вместе с копией акта осмотра на склад для оприходования, а оригинал акта осмотра с гарантийным талоном - в соответствующий Центр связи.

При наличии аналогичной модели в остатках службы продаж гарантийная замена производится непосредственно в Центре связи.

Гарантийная замена оборудования, а также возврат денежных средств при возврате оборудования в период действия гарантийного срока, осуществляются на основании действующего порядка, установленного приказом по Обществу.

5. Если при продаже терминального оборудования клиенту (абоненту) менеджер-оператор выявляет неисправность, аналогично оформляется акт осмотра с указанием причин неисправности в установленном порядке и передается в Сервисную службу для производства ремонтных работ. Если оборудование не подлежит ремонту, сервисная служба передает оборудование с актом осмотра на склад.

6. При приеме оборудования, находящегося в постгарантийном обслуживании, работники Сервисной службы (менеджеры-операторы) оформляют акт осмотра, передают отрывной талон клиенту (абоненту). В дальнейшем сотрудники Сервисной службы проводят ремонт согласно утвержденным срокам, выставляют счет к оплате по утвержденным тарифам Общества, после оплаты счета выдают оборудование клиенту и закрывают акт осмотра в соответствующем ПО.

7. Компания не несет ответственность за принадлежности и аксессуары, не указанные в акте, за дефекты внешнего вида оборудования, указанные в акте при сдаче оборудования в ремонт, а также за возможную потерю данных:

- в индивидуальной памяти терминального оборудования (записная книжка, медиа-контент, др. клиентские настройки терминала), связанную с заменой, перепрограммированием, заменой блоков памяти, плат, установкой программного обеспечения;
- на жестком диске системного блока (ноутбука), связанную с заменой или ремонтом жесткого диска, а также настроек, связанных с перепрограммированием BIOS;
- в индивидуальной памяти цифрового приемника (данных настройки каналов, пользовательских настроек, списков каналов, электронных писем), связанную с перепрограммированием, заменой блока памяти, процессорной платы.

8. Компания имеет право при необходимости произвести замену ПО оборудования на другое, не влияющее на основные функции и технические характеристики оборудования.

9. В некоторых случаях оборудование не может быть возвращено абоненту в первоначальном состоянии. Состояние может ухудшиться при разборке или диагностике оборудования, вследствие попадания жидкости, механических повреждений и сильного теплового воздействия. Причиной являются необратимые дефекты (системной платы и др.), которые во время разборки оборудования только усугубляются (сильная коррозия, трещины и перегибы платы, попадание жидкости и т.п.).

10. Отремонтированное оборудование при наличии технической возможности должно быть проверено в присутствии абонента. По желанию абонента запасные части терминального оборудования, которые были заменены в ходе ремонта, возвращаются абоненту.

11. Принятое оборудование, которое, впоследствии, оказалось не востребованным (отремонтированное, либо не подлежащее ремонту), подлежит хранению в Сервисной службе в течение 3-х лет со дня приема в ремонт.

По истечении указанного срока Сервисной службой оформляется акт утилизации невостребованного оборудования по установленной форме.

12. На выполненные работы и замененные запасные части устанавливается гарантия сроком на 1 месяц. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

12.1. Обнаружение на платах, деталях оборудования следов попадания жидкости (следы коррозии и окислы на плате и деталях оборудования), механическое повреждение (следы удара, микротрещина платы) и стороннее вмешательство (следы вскрытия оборудования, неквалифицированный сторонний ремонт).;

12.2. Нарушение правил эксплуатации, приведшее к неисправности оборудования (ответственность за правильную эксплуатацию оборудования несет его владелец);

12.3. На работы, связанные с заменой, корректировкой ПО, отклонения в работе оборудования в результате сбоя ПО.

13. К сети оператора подключаются только терминалы с протестированной версией ПО;

14. В ремонт не принимается оборудование в антисанитарном состоянии (сильно загрязненное, со следами жизнедеятельности насекомых снаружи и внутри корпуса).

15. Оборудование, отправляемое в СЦ г. Тирасполь на ремонт из Центров связи, и по завершению ремонта в обратном направлении, должно транспортироваться в отключенном состоянии.