**Регламент гарантийного обслуживания оборудования ELTEX**

**Термины и определения**

1. Производитель - общество с ограниченной ответственностью «Предприятие «ЭЛТЕКС» (РФ, г. Новосибирск, ИНН 5410108110, https://eltex-co.ru).
2. Заказчик - юридическое лицо, заинтересованное в получении услуг по сервисному обслуживанию от Производителя.
3. Оборудование - аппаратные и программные продукты, разработанные и произведённые Производителем, а также сетевые решения, построенные на основе данных продуктов.
4. Программный продукт - программное обеспечение, на которое Производитель имеет исключительное право.
5. Сервисное обслуживание - обслуживание Заказчиков, то есть обеспечение обслуживания Заказчиков до, во время и после покупки Оборудования или видов услуг.
6. Гарантийное обслуживание / Гарантия - срок, во время которого Заказчик, обнаружив неисправность Оборудования имеет право потребовать от Производителя и/или партнера принять меры по устранению неисправности - диагностику, гарантийный ремонт.
7. Гарантийное обслуживание с увеличенным сроком - продление гарантийного обслуживания от 2-х до 5-и лет.
8. Документация Руководство по эксплуатации - документ, содержащий сведения о конструкции, принципе действия, характеристиках (свойствах) оборудования и указания, необходимые для правильной и безопасной эксплуатации оборудования (использования по назначению, технического обслуживания, хранения и транспортирования). Руководство по эксплуатации находится в карточке товара на [сайте](https://eltex-co.ru/)Производителя, а также на сайте optitelcom.ru.
9. Отправка оборудования на подмену (NBS) - вид сервисного обслуживания, при котором Заказчик получит отправку Оборудования на подмену на время ремонта на следующий рабочий день (next business shiping) с момента подтверждения неисправности, в рамках открытой заявки в портале ServiceDesk. Позиции выглядят NBS-(артикул)-хY.
10. Ремонт оборудования - комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности оборудования и восстановлению ресурсов оборудования. Ремонт не имеет позиций в прайсе. Негарантийное обслуживание.
11. Бесплатная техническая поддержка - вид сервисного обслуживания, в который включены различные сценарии консультации для решения неотложной неработоспособности. Заказчик получит Бесплатную техническую поддержку, получив Гарантийное обслуживание или Расширенное гарантийное обслуживание. Бесплатная техническая поддержка не имеет позиций в прайсе.
12. Платная техническая поддержка / Техническая поддержка - вид сервисного обслуживания, в который включены различные сценарии консультации для решения неотложной неработоспособности. Позиции выглядят SC-(артикул)-х-хY, TS-BASIC-хх, TS-ADVANCED-хх.
13. Тарифный пакет - набор услуг, предоставляемых Заказчику за определенную плату с конкретными условиями.
14. Тестирование - передача оборудования в безвозмездное пользование в короткий срок Заказчику для опробования оборудования. Тестирование не имеет позиций в прайсе. Техническая поддержка не имеет регламентируемого времени решения проблемы.
15. Обращение - сообщение Заказчика о состоянии неисправности или сервисный запрос в рамках открытой заявки в портале ServiceDesk.
16. Сервисный запрос - запрос на предоставление технической консультации по Оборудованию, и/или запрос на предоставление новых версий ПО.
17. Время реагирования - промежуток времени с момента регистрации Обращения до момента первого ответа службы технической поддержки Производителя.
18. Время восстановления - промежуток времени с момента первого ответа службы технической поддержки Производителя на поступившее Обращение до момента восстановления работоспособности Оборудования Заказчика.
19. Время решения - промежуток времени с момента первого ответа службы технической поддержки на поступившее Обращение до момента решения проблемы и/или закрытия Обращения.

**Общие положения**

1. Перед отправкой оборудования для получения *гарантийного обслуживания* необходимо внимательно ознакомится с нижеприведёнными правилами.
2. *Гарантийному обслуживанию* подлежит *оборудование* и/или *программный продукт*, выпускаемое ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС».
3. *Производитель* и/или партнер должен устранить недостатки, если не будет доказано, что они возникли вследствие нарушений Покупателем правил эксплуатации.
4. *Заказчик* обязан ознакомиться с документацией *Руководство по эксплуатации*, а также проверить правильность установки, подключения, начальной настройки, управления устройством.

**Срок гарантийного обслуживания**

1. *Срок гарантийного обслуживания* (гарантийный срок) составляет 12 месяцев, если иное не оговорено в договоре поставки.
2. *Срок гарантийного обслуживания* (гарантийный срок) исчисляется со дня передачи *оборудования* и/или программного продукта Заказчику, если иное не оговорено в договоре поставки. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня отправки *оборудования* и/или *программного продукта* Заказчику.
3. В течение 12 месяцев со дня передачи оборудования и/или программного продукта Заказчик может приобрести сертификат на гарантийное обслуживание с увеличенным сроком, а также на отправку оборудования на подмену (NBS).

**Ограничение гарантийного обслуживания.**

1. Гарантийное обслуживание не производится в следующих случаях:
   1. при возникновении неисправности вследствие механического повреждения, ставшего причиной неосторожного обращения и/или нарушения *Заказчиком* правил документации *Руководство по эксплуатации*;
   2. при несоблюдении правил и условий документации, при перегрузке оборудования по входу или выходу, коротком замыкании на выходе *оборудования*, подаче на внешние контакты *оборудования* недопустимых напряжений и т.п.;
   3. при попадании внутрь *оборудования* посторонних предметов, воды и других жидкостей, насекомых; при воздействии на *оборудование* повышенных температур;
   4. при повреждениях;
   5. при обнаружении попыток самостоятельного ремонта *оборудования*

**Доставка оборудования**

1. Доставка от *Заказчика* к Производителю производится *Заказчиком* транспортной компанией до терминала в г. Новосибирск, предпочтительно ТК Деловые линии за свой счет, если иное не оговорено в договоре поставки. Адрес: ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» 630020, г. Новосибирск, ул. Окружная, 29В
2. Доставка отремонтированного оборудования от *Производителя* к *Заказчику* производится *Производителем* и/или партнером до терминала транспортной компании в городе РФ Заказчика, если иное не оговорено в договоре поставки. Время данной доставки не регламентировано.

**Правила устранения неисправности.**

1. *Гарантийное обслуживание* оказывается на основании заявки в форме дефектной ведомости, оформленной *Заказчиком*.
2. Форма дефектной ведомости запрашивается у *Производителя* и/или партнера. Контакты для запроса формы – info@optitelcom.ru.
3. Дефектная ведомость направляется вместе с отправкой *оборудования*.

*Заказчик* отправляет только *оборудование*, без кабелей, монтажных креплений, шнуров, креплений и т.д.

**Ремонт оборудования по гарантийному случаю**

1. Срок устранения неисправности *оборудования* составляет 45 календарных дней.
2. Срок устранения неисправности *оборудования* исчисляется с момента получения оборудования от транспортной компании.
3. Производитель проводит диагностику *оборудования*.
4. При гарантийном случае *Производитель* производит устранение неисправности.
5. При невозможности устранения неисправности *Производитель* проводит подмену оборудования.
6. При негарантийном случае *Заказчик* может приобрести услугу *ремонт оборудования*.

**Отправка оборудования на подмену (NBS)**

1. *Заказчик* может приобрести сертификат на *отправку оборудования на подмену (NBS)*.
2. Срок действия сертификата на *отправку оборудования на подмену (NBS)* - 1 год или 3 года, в зависимости от выбранного тарифного пакета.
3. Заказчик создает *обращение* в системе ServiceDesk под своей учетной записи. *Производитель* производит анализ поступившего *обращения* в этот рабочий день. С момента подтверждения неисправности *Производитель* отправляет *оборудование* на следующий рабочий день.
4. Доставка на отправку *оборудования на подмену (NBS)* от *Производителя* к *Заказчику* производится *Производителем* за свой счет в рабочий день и рабочее время по указанному *Заказчиком* адресу города РФ, если иное не оговорено в договоре поставки. Время данной доставки - 2-3 дня, Крайний север - 7 дней.
5. *Производитель* имеет право отказать в регистрации *обращения* в следующих случаях:
   1. *Заказчик* не предоставил сведения;
   2. тех. специалист *Заказчика* не обладает достаточным уровнем знаний, необходимым для получения технической поддержки, что затрудняет или делает невозможным предоставление поддержки;
   3. не соблюдаются нормы вежливости со стороны *Заказчика* (нецензурная брань, оскорбления).
   4. *Обращение* по указанной проблеме уже было зарегистрировано *Заказчиком* раннее;
   5. У *Заказчика* имеется дебиторская задолженность.