


Акт технической неисправности

 **ВНИМАНИЕ!** Если устройство включается по питанию и имеет признаки работы, требуется согласовать ремонт с техподдержкой и получить номер обращения (тикета).

• Контактные данные

Контактное лицо (ФИО)*

Название организации*

Обратный адрес*

Телефон*

Email*

• Описание оборудования

Модель устройства

Серийный номер*

Номер тикета

Дата приобретения*

Номер указан на этикетке изделия

Для устройств с признаками работы.
Получите номер тикета в техподдержке

Укажите дату покупки оборудования

• Комплектация

Описание комплектации

Перечислите изделия, которые имеются в момент передачи оборудования в ремонт

• Описание неисправности

Подробное описание

Пожалуйста, подробно опишите проблему. Это поможет нам быстрее с ней разобраться

* – поля обязательны для заполнения

С правилами приёма
рекламационного оборудования
и Правилами сервисного
обслуживания ознакомлен и согласен

Дата

Подпись

Правила приёма рекламационного оборудования

Отправляемые в отдел сервисного обслуживания изделия должны отвечать следующим требованиям:

- Иметь товарный вид, т.е. не иметь посторонних надписей и наклеек, кроме наклеек фирм-производителей, которые не должны иметь серьезных повреждений или следов переклеивания с одной поверхности на другую;
- Не иметь следов механических воздействий, т.е. сколов, трещин, царапин, вмятин, а также следов самостоятельного ремонта (царапин на шлицах винтов, следов непромышленной пайки и т.п.);
- Сопровождаться первым листом настоящего Акта технической неисправности в бумажном виде, с обязательным заполнением всех полей. Акт технической неисправности может быть напечатан и подписан Покупателем, либо заполнен разборчивым почерком;
- Предоставляемые для гарантийного ремонта Устройства должны быть упакованы таким образом, чтобы избежать механических повреждений в процессе транспортировки. По возможности, рекомендуется использовать заводскую упаковку;
- Оборудование, на котором при подаче питания наблюдается процесс штатного включения и горит соответствующий индикатор «PWR», без обращения в техническую поддержку и получения номера тикета не допускается. Решение проблем логического/программного характера производится сотрудниками технической поддержки в удалённом формате;
- Неисправное устройство направляется Производителю в полной комплектации. При неполной комплектации возможность приема на обслуживание согласовывается с отделом технической поддержки;
- Оборудование принимается в ремонт без SIM-карт и без пользовательских паролей. Перед отправкой необходимо задать логин и пароль по умолчанию – логин: root, пароль: root
- В случае отсутствия данных для обратной связи или невозможности каким-либо образом идентифицировать клиента - оборудование помещается на склад для временного хранения. Хранение подобного оборудования производится в течении 3 месяцев с момента поступления на склад, а после - утилизируется, без возможностей компенсации отправителю, даже в случае его выхода на связь с компанией изготовителем после истечения срока хранения.

Правила сервисного обслуживания

Данный документ предназначен для всех покупателей (юридических и физических лиц, дистрибьюторов), приобретающих Изделия (модемы, роутеры, системы мониторинга, поисковые маяки) торговой марки iRZ.

Документ регулирует и определяет:

- Общие положения о гарантийном обслуживании;
- Сроки гарантийного обслуживания;
- Условия проведения гарантийного обслуживания;
- Условия и стоимость проведения негарантийного сервисного обслуживания.

Все гарантийные обязательства по изделиям, производимым и поставляемым под торговой маркой iRZ, исполняются компанией ООО «ИРЗ» (далее – «iRZ», «Производитель») в отношении Покупателей (Клиентов, Заказчиков, Дистрибьюторов). Изделия должны полностью соответствовать заявленным техническим параметрам (характеристикам) и комплектации, а также оставаться работоспособными в течение всего гарантийного срока эксплуатации. Положения данного документа вступают в силу в случае несоответствия оборудования заявленным требованиям, а также в случае выхода оборудования из строя.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента опубликования их на сайте компании iRZ по адресу: www.irz.net и обязательны к исполнению всеми указанными в тексте участниками в соответствии с описанным порядком и процедурой. Общее содержание, равно как и конкретные положения настоящих Правил, может быть изменено или дополнено без предварительного уведомления. Изменения и дополнения вступают в силу с момента их утверждения руководством компании iRZ. В этом случае в силу вступают правила, определенные новым документом, а соответствующие положения данного документа отменяются. На ранее проданные Изделия распространяются условия гарантии, действовавшие на момент их продажи.
- 1.2. Предоставление гарантийных обязательств на Изделие, поставляемое компанией iRZ, является неотъемлемой частью продажи Изделия Покупателю.
- 1.3. Покупатель обязан в течение 10 календарных дней с момента получения нового Изделия проверить его товарный вид и комплектацию, а в случае наличия нареканий – незамедлительно сообщить об этом Производителю или представителю компании Дистрибьютора по месту приобретения Изделия.

- 1.4. Гарантийный срок службы Изделий, поставляемых под торговой маркой iRZ, составляет 36 месяцев, если иное не указано в руководстве по эксплуатации на Изделие. Гарантийный срок службы может быть расширен по действующим акциям на сайте: www.irz.net. Срок гарантии может быть изменен в случае соответствующего изменения компании-производителя.
- 1.5. По умолчанию, срок гарантии исчисляется со дня покупки Изделия у Производителя или Дистрибьютора, указанного в подтверждающих документах (чек, отгрузочные документы), плюс один месяц.
- 1.6. Если дата продажи не установлена, а документы (чек, отгрузочные документы), подтверждающие приобретение Изделия, отсутствуют, то гарантийный срок исчисляется с момента отгрузки Изделия со склада компании iRZ, которые определяется по серийному номеру или IMEI.
- 1.7. Гарантийное и негарантийное сервисное обслуживание осуществляется в соответствии с законодательством РФ. Если в данных Правилах нет каких-либо сроков или специально оговоренных правил, то выполняются сроки и правила, установленные действующим Законодательством РФ.
- 1.8. Введение Производителем новых гарантийных сроков не имеет обратной силы: действительным сроком гарантии на Устройство является срок, установленный на момент покупки и указанный в руководстве по эксплуатации Изделия.
- 1.9. Производитель не несет ответственности в случае нарушения работы Изделия в результате некорректного обращения с программным обеспечением. Устранение недостатков в этом случае производится за отдельную плату. Претензии Покупателя, связанные с некорректной работой Устройства при использовании нелегального программного обеспечения, не принимаются.
- 1.10. Ни при каких обстоятельствах Производитель не несет ответственности за любые убытки, включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки, возникшие вследствие использования или невозможности использования купленной продукции, некорректных действий по установке, сопровождению, локальному или удаленному обновлению программного обеспечения, эксплуатации либо связанных с производительностью, выходом из строя или временной неработоспособностью Устройства. Производитель не несет ответственности за сохранность информации Потребителя, а также за любой материальный ущерб, который понес Потребитель вследствие утраты информации.
- 1.11. При наступлении гарантийного или негарантийного случая выхода Изделия из строя, любые виды транспортных расходов, связанных с доставкой Изделий между центром сервисного обслуживания компании iRZ и Клиентом, осуществляется за счет Клиента или согласовывается с представителем компании Дистрибьютора.

- 1.12. Гарантийные обязательства Производителя не распространяются:
- На ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным Изделием;
 - На совместимость данного Изделия с устройствами и программными продуктами третьих сторон, в части их совместимости, конфигурирования систем и установки драйверов, если иное не оговорено в прилагаемой документации;
 - На упаковку Изделия.
- 1.13. Контактная информация для связи с сервисным центром и отделом технической поддержки размещена на сайте www.irz.net в разделе «Контакты».

2. Гарантийное обслуживание

2.1. Определение гарантийного случая

- 2.1.1. Если в период эксплуатации Изделия происходит нарушение его работоспособности, наступившее вследствие проявления скрытых дефектов и других неисправностей, допущенных по вине Производителя (за исключением случаев, указанных в п.п. 2.2.3. настоящих Правил), то компания iRZ определяет этот случай как гарантийный и принимает меры для восстановления работоспособности Изделия в соответствии с действующим Законодательством РФ и в установленном данным документом порядке.
- 2.1.2. Предоставление Изделия для проведения сервисных работ должно обязательно сопровождаться Актом технической неисправности. Любого рода обслуживание Изделий без Акта технической неисправности не производится.

2.2. Условия, при которых наступает отказ в гарантийном обслуживании продукции

- 2.2.1. Отказ в гарантийном обслуживании подразумевает, что компания iRZ прекращает действие гарантийных обязательств по обслуживанию данного Изделия.
- 2.2.2. Отказ в гарантийном обслуживании наступает:
- По окончании гарантийного срока;
 - Если нарушены гарантийные пломбы Изделия;
 - При наступлении нештатных ситуаций, указанных в п.п. 2.2.3.
- 2.2.3. Нештатные ситуации, возникшие по вине Клиента в процессе эксплуатации Изделия:
- Любые механические повреждения (трещины, следы ударов, изломы, царапины и т.д.), повлиявшие на работоспособности изделия;

- Замыкания, вызванные попаданием посторонних предметов (в том числе насекомых) внутрь любого из узлов, входящих в комплект поставки изделия;
- Попадание любых жидкостей в изделия, а также на его металлические элементы, находящиеся снаружи;
- Повреждения изделия, повлекшие разрушение электронных компонентов и/или обгорание контактов, связанные с подключением внешних устройств: при включенном питании, с воздействием статического электричества и/или с плохим заземлением, а также имеющие несовместимые интерфейсы и/или интерфейсы с нестандартными уровнями рабочих напряжений;
- Повреждения электронных компонентов, вызванные подачей питающих напряжений, выходящих за диапазон, указанный в руководстве по эксплуатации на изделие, а также вызванные изменением полярности подключения входов питания;
- Нарушения работоспособности изделия, связанные с самостоятельным (или выполненным третьим лицом, не сертифицированным на проведение подобных работ) вскрытием или заменой комплектующих;
- Нарушения работоспособности изделия, вызванные самостоятельным изменением (или изменением третьими лицами) встроенного программного обеспечения управляющего микроконтроллера (если иное не указано в руководстве по эксплуатации изделия);
- Нарушения работоспособности изделия, связанные с наличием вредоносных программ (вирусов);
- Обнаружение следов механических и/или термических повреждений компонентов на платах.

2.2.4. Во всех перечисленных негарантийных случаях компания iRZ обязана выдать Клиенту техническое заключение о результате тестирования (копия Акта технической неисправности) с обоснованием причины отказа от гарантийного обслуживания, не позднее, чем через тридцать рабочих дней после передачи Изделия в отдел сервисного обслуживания.

2.2.5. При любом случае отказа от гарантийного обслуживания Клиенту может быть предложено негарантийное платное обслуживание.

2.3. **Общий порядок и регламент проведения гарантийного обслуживания**

- 2.3.1. Принимаемое Изделие проверяется на отсутствие нарушений гарантийных условий (указанные в п.п. 2.2.2 и 2.2.3. настоящих Правил) и на правильность заполнения Акта технической неисправности.
- 2.3.2. В случае выявления нарушения гарантийных условий, Клиенту или Дилеру предлагается негарантийное сервисное обслуживание в соответствии с п. 3 настоящих Правил. Максимальное время хранения Изделия до оплаты услуг негарантийного сервисного обслуживания составляет 3 месяца. После истечения этого срока Изделие списывается и не может быть возвращено Клиенту.
- 2.3.3. В процессе гарантийного обслуживания Изделие тестируется на наличие только тех дефектов, которые указаны в описании неисправности в Акте технической неисправности.
- 2.3.4. Тепловая нестабильность тестируется при работе Изделия не более 20 минут.
- 2.3.5. По результатам тестирования принимается решение о наличии указанной неисправности, о ремонтпригодности, о выполнении гарантийных условий.
- 2.3.6. При выполнении гарантийных условий, наличии неисправности и ремонтпригодности Изделия производится устранение этой неисправности.
- 2.3.7. В случае, когда неисправность, указанная в Акте технической неисправности, не выявлена или не подтверждена при диагностике, Изделия передаются на склад для отправки Покупателю.
- 2.3.8. Срок сервисного обслуживания любого Изделия составляет 30 дней с момента принятия на склад.
- 2.3.9. После устранения неисправности Изделия передаются на склад для отправки Клиенту.
- 2.3.10. По согласованию с Клиентом в течение срока сервисного обслуживания ему может быть предложена замена на аналогичное отремонтированное или новое Изделие.
- 2.3.11. По истечению срока сервисного обслуживания Клиент имеет право на замену оборудования новым. Основанием для этого является дата принятия Изделия на склад.
- 2.3.12. Если нет возможности в течение 10 дней после истечения срока сервисного обслуживания заменить Изделие на новое, то стоимость этого Изделия может быть включена в торговый баланс по текущей рыночной стоимости на дату проведения операции за вычетом износа.
- 2.3.13. Сроки, указанные в п.п. 2.3.8, 2.3.12 могут быть продлены по согласованию с Покупателем.

- 2.3.14. Если при наступлении гарантийного случая, восстановление работоспособности Изделия невозможно, то допускается применение функциональных аналогов, параметры которых не уступают заменяемым изделиям.
- 2.3.15. Если при проведении работ по гарантийному обслуживанию Изделия были заменены какие-либо комплектующие, являющиеся составными частями Изделия, то на них распространяется срок гарантии на Изделие.
- 2.3.16. Полное восстановление работоспособности Изделия определяется успешным прохождением тестов в соответствии с ТУ и тестов ОТК, проводимых на сборочном производстве.
- 2.3.17. Иные условия предоставления дополнительного обслуживания Изделий оговариваются в отдельном Договоре на сервисное обслуживание.
- 2.3.18. После сервисного обслуживания Изделие отправляется Покупателю с Актом сервисного обслуживания.
- 2.3.19. Компания iRZ предоставляет услуги, не указанные в настоящих Правилах. В этом случае особенности предоставления таких услуг, сроки, процедура и регламент, отличающиеся от приведенных в настоящих Правилах, должны быть указаны в отдельном документе, описывающем такие услуги (Договор на сервисное обслуживание).

3. Негарантийное сервисное обслуживание

- 3.1. При осуществлении негарантийного сервисного обслуживания Компания iRZ предварительно информирует Заказчика о полной стоимости работ, а также о сроках ее выполнения. Стоимость услуг всегда зависит от объемов работ и обсуждается с Заказчиком в каждом отдельном случае индивидуально. Негарантийное сервисное обслуживание производится только после подтверждения факта оплаты услуг.
- 3.2. В случае, если по результатам диагностики Изделия Заказчик отказывается от проведения платного сервисного обслуживания, с Заказчика взимается плата за диагностику в размере 1500 рублей.
- 3.3. Если в ходе выполнения работ, согласованных с Заказчиком, выявилась необходимость выполнения дополнительного объема работ, увеличивающего стоимость работ менее чем на 15%, компания iRZ вправе выполнить эти работы без дополнительного согласования с Заказчиком.
- 3.4. При обнаружении в Изделии повреждений указанных в п.п. 2.2.3. настоящих Правил, компания iRZ вправе признать Изделие неремонтопригодным. В данном случае обслуживание не производится, а Изделие по желанию Заказчика возвращается ему при условии оплаты транспортных расходов в соответствии с п.п. 1.11 настоящих Правил.

- 3.5. В случае наличия в Изделии нестандартных модификаций (кроме модификаций, описанных в технической документации Производителя и выполненных с использованием рекомендованных компонентов) или доработок, внесенных в схему или конструкцию, обслуживание такого Изделия не производится.
- 3.6. Срок гарантии на выполненные работы и замененные комплектующие составляет 6 месяцев с момента окончания сервисного обслуживания.
- 3.7. После сервисного обслуживания Изделие отправляется Покупателю с Актом сервисного обслуживания.

Адрес для отправки неисправного оборудования:

Вложите заполненный акт в коробку с оборудованием
и отправьте его по адресу, указанному ниже



Получатель:

Россия, 195269,
г. Санкт-Петербург,
улица Учительская, дом 23,
БЦ «Атолл»

