

Регламент обращения в сервисный центр по рекламации на поставленную продукцию.

При установлении несоответствия поставленной продукции качеству в течение гарантийного срока **ПОКУПАТЕЛЬ** обязан:

1. Известить об этом **ПОСТАВЩИКА** официальным письмом(на имя генерального директора Малимонова Валерия Федоровича) в течение 48 часов с момента выявления дефекта. В письме **ПОКУПАТЕЛЬ** обязан указать причину обращения, номер трансформатора, номер и дату товарной (товарно-транспортной) накладной, на основании которой продукция передана **ПОКУПАТЕЛЮ**, номер и дату счета, адрес местонахождения дефектной продукции, контактное лицо, находящееся на объекте.
2. Предоставить копию паспорта изделия, акт (протокол) осмотра продукции, фотографии товара (общую и места повреждения, наличие и целостность пломб, отсутствия механических повреждений).
3. При несоответствии параметров оборудования требованиям Нормативно-технической документации необходимо предоставление официальных протоколов испытаний оборудования, протоколов приемо-сдаточных испытаний перед вводом в эксплуатацию.
4. При аварийном выходе из строя оборудования обязательно предоставление протокола приемо-сдаточных испытаний оборудования при вводе в эксплуатацию, акта аварийного отключения, (выписки из журнала эксплуатации объекта), результатов испытаний оборудования после аварийного отключения (если есть).
5. При механическом повреждении оборудования во время транспортировки обязательно, **до разгрузки** (оборудование осматривается и фотографируется на автотранспорте), составляется акт внешнего осмотра в присутствии представителя **ПОКУПАТЕЛЯ** и представителя перевозчика (водителя). К акту внешнего осмотра обязательно прилагается фотоотчет.
6. На основании предоставленных документов либо после консультации с заводом изготовителем делается вывод о том, является ли данный случай **гарантийным**.
7. Представитель сервисного центра **ПОСТАВЩИКА** рассмотрев предоставленные **ПОКУПАТЕЛЕМ** документы (произведя визуальный осмотр на месте установки оборудования) определяет возможность устранения дефекта на месте (согласовывает дату и время выезда специалистов), необходимость вывоза оборудования для ремонта в стационарных условиях, либо замену оборудования.
8. **ПОСТАВЩИК** в случае необходимости вправе запросить дополнительные сведения/документы.

Все документы направлять на service_mitek@mitек.spb.ru