

Процедура Гарантийного обслуживания Клиентов. Акционерное Общество «СИСТЭМ ЭЛЕКТРИК»

г. Москва

03.03.2023г

Назначение: данная процедура регулирует взаимоотношения АО «Систэм Электрик» с Клиентами, касающиеся исполнения гарантийных обязательств, указанных в договорах на поставку оборудования марки Систэм Электрик.

Процедура является дополнительным информационно-справочным документом, созданным для удобства клиентов АО «Систэм Электрик» и его назначение - раскрывать и конкретизировать положения основного договора.

Процедура не может противоречить договору с клиентами на поставку. Положения договора имеют безусловный приоритет над положениями процедуры.

Цель: обеспечить своевременность и прозрачность процесса обработки обращений связанных с рекламационными случаями.

Список терминов и сокращений:	
СЭ	Компания «Систэм Электрик».
Оборудование	Продукция, произведенная под брендом Систэм Электрик, которая поставляется СЭ по Договору поставки, в том числе комплектующие
Клиент	Прямой покупатель, с которым заключен Договор или Прямой покупатель с ранее действующим договором, в адрес которого СЭ производил отгрузку Оборудования
ЦПК	Центр Поддержки Клиентов СЭ (CCC – Customer Care Center)
Центр Возвратов	Место приемки и последующего хранения до передачи в диагностику Оборудования, заявленного Клиентами по гарантии.
Гарантийный срок	Срок гарантии на Оборудование устанавливается для каждого отдельного изделия в электронном каталоге оборудования производства компаний АО СЭ, размещенном на официальном Интернет-сайте (https://api.systeme.ru/) (далее по тексту «Электронный каталог»). В случае, если на дату обнаружения дефектов Оборудования в Электронном каталоге отсутствует информация относительно срока гарантии на данное изделие, либо если в Электронном каталоге отсутствует информация по определенному изделию, срок гарантии на Оборудование составит 2 года с момента отгрузки, что подтверждается отгрузочными документами (ТОРГ-12/УПД). Гарантия распространяется на все дефекты конструкции или функционирования, происходящие из-за недостатков разработки, материалов или исполнения.
Дата начала гарантии	Дата поставки Оборудования, которая подтверждается соответствующим документом (в т.ч. накладной и счет-фактурой)
Срок рассмотрения и исполнения гарантийных обязательств	СЭ обязуется предоставить обратную связь в течение 72 часов, при этом СЭ прилагает все усилия, чтоб сократить срок выполнения гарантийных обязательств. Предоставление ответа Клиенту – не позднее 3 рабочих дней с момента получения рекламационного акта Клиента. Исполнение обязательств – см. по тексту Процедуры
Возврат	Продукция, заявленная в рекламационном акте и возвращаемая в центр возвратов для анализа и диагностики.

СЭ гарантирует качество Оборудования, определяет соответствующий гарантийный срок согласно внутренней политике по Качеству и устанавливает его в Договоре с Клиентом.

Гарантийный срок на комплектующие и составляющие части Оборудования считается равным гарантийному сроку на основное Оборудование, если иное не определено контрактом.

Гарантийный срок:

Замена Оборудования целиком	Распространяется на все Оборудование и при замене на новое оборудование не продлевается. Но не может быть менее 3-х месяцев с момента предоставления нового оборудования.
Замена комплектующих	Равен гарантийному сроку на Оборудование. В случае устранения дефектов в Оборудовании (замена комплектующих), на который установлен гарантийный срок, этот срок не продлевается на время, в течение которого это Оборудование не использовалось ввиду дефекта. Однако, не может быть менее 3-х месяцев с момента окончания ремонта. (подтверждается накладной, по которой получена продукция из ремонта).

Претензии Покупателя по качеству Оборудования принимаются во внимание, если они направлены в адрес СЭ в письменной форме в течение гарантийного срока в соответствии с правилами оформления рекламационного акта, изложенными ниже.

Рекламационный акт Клиента: оформление

- Подготовлен Клиентом на бланке компании Клиента и надлежащим образом зарегистрирован (см. [ссылку](#))
- Акт содержит следующую информацию:
 - полное название компании-покупателя, контактные данные.
 - полное наименование Оборудования, каталожный номер СЭ (референс, артикул), в отношении которого составлен рекламационный акт,
 - серийный номер Оборудования или Дата-код (дата производства оборудования – обычно указывается в виде кода напротив или рядом с информацией о стране производителе),
 - реквизиты отгрузки (номер, дата товарной накладной СЭ),
 - детальное описание причины и характера неисправности,
 - сроки предоставления Оборудования для проведения технической

диагностики в СЭ, либо запрос и обоснование необходимости проведения диагностики на месте установки Оборудования,

- приложения (детальные фотографии, иллюстрирующие характер неисправности Оборудования, рекламации конечных пользователей, заключения, протоколы и т.п.).
- Без письменного обращения Клиента с вышеуказанным актом просьбы/требования Клиента о гарантийной замене/ремонте Оборудования не будут рассматриваться СЭ в полном объеме процедуры обработки рекламаций.

Клиент передает оформленный Рекламационный акт Специалисту ЦПК (курьером, почтой, по факсу или по электронной почте на выбор Клиента). support@systeme.ru. – рекомендуется использовать данный e-mail для обращений в ЦПК по любой рекламации.

Тел.: +7 800 200 64 46 - бесплатные звонки по РФ /

Тел.: +7 (495) 777 99 88 - московский номер /

ВАЖНО!!! В случае, если рекламационный акт был направлен не в ЦПК, а передан любому другому сотруднику СЭ (по электронной почте, по факсу, лично в руки и т.д.), срок рассмотрения рекламационного акта автоматически продлевается на срок получения рекламационного акта специалистами ЦПК.

Рассмотрение рекламационного акта

СЭ рассматривает рекламационный акт Клиента в течение 3-х рабочих дней от даты поступления оформленного рекламационного акта в Центр Поддержки Клиентов.

Подтверждением приема рекламационного акта к рассмотрению, направленного в ЦПК по электронной почте на адрес support@systeme.ru, служит автоматический ответ Клиенту по электронной почте, содержащий номер обращения (кейса). Если рекламационный акт передан в ЦПК любым другим способом, Клиент должен удостовериться, что ЦПК данный акт получил, и по рекламационному акту присвоен номер обращения (кейса) вручную. Для уточнения информации клиент может воспользоваться онлайн чатом.

Результатом рассмотрения является один из ответов в адрес Клиента сотрудником ЦПК:

1. О принятом решении осуществить замену вышедшего из строя Оборудования засчёт СЭ или осуществить денежную компенсацию в сумме, равной стоимости, по которой данного оборудование было приобретено.
2. О необходимости проведения технической диагностики в сервисном центре СЭ для принятия дальнейшего решения, при этом:
 - а. Оборудование может быть затребовано у Клиента для дальнейшей доставки по одному из мест проведения диагностики и последующего ремонта силами СЭ с обязательным указанием номера запроса. При отправке оборудования в наш адрес просим Вас обязательно прикладывать к нему копию рекламационного акта, наличие которого является обязательным условием для проведения диагностики, и указывать крупными символами номера запроса на упаковке возвращаемой продукции.
 - б. либо организован выезд специалиста СЭ к месту установки Оборудования, если возврат устройства нецелесообразен ввиду крупногабаритных размеров или требуется инспекция условий применения оборудования на площадке конечного пользователя.
3. Об отказе в замене/ремонте, с указанием причин отказа.

Клиент вправе вернуть бракованную продукцию в СЭ, а также утилизировать ее своими силами. Оборудование производства АО Шнейдер Электрик клиент вправе утилизировать своими силами.

ВНИМАНИЕ: Оборудование, возвращенное клиентами без предварительного одобренного согласования на любой из адресов физического расположения офисов или складов СЭ, НЕ считается принятым Центром Возвратов СЭ и в диагностику СЭ. Ответственность за хранение такого оборудования СЭ не несёт. После 15 рабочих дней хранения по месту доставки, такое оборудование считается не идентифицированным и утилизируется без получения предварительного согласия от отправителя.

При получении согласования на возврат оборудования клиент обязан выполнить нижеприведенные требования, в том числе указанные сотрудником ЦПК в сопроводительном письме:

- должным образом упаковать оборудование так, чтобы обеспечить сохранность при её доставке до Центра Возвратов СЭ. Сохранность возвращаемого груза, в том числе при транспортировке до Центра Возвратов обеспечивает клиент.
 - должным образом наносит маркировку (легко читается с расстояния мин. 1 метр).
 - Обязателен для нанесения на упаковку номер зарегистрированного обращения в ЦПК (номер кейса/запроса);
 - вкладывает в упаковку с возвращаемой продукцией, как минимум копию рекламационного акта, рекомендуется вкладывать оригинал акта;
- Внимание: Оборудование, физически доставленное в «центр возвратов», считается НЕ принятым при следующих условиях:

- 1) не доставлен оригинал рекламационного Акта в ЦПК;
 - 2) Возвращенное оборудование не имеет копии акта или идентификационной маркировки в соответствии с пунктами выше.
- проверить вложенное в упаковку оборудование на соответствие подтвержденному оборудованию в согласовании на возврат.

СЭ осуществляет вывоз оборудования своими силами только со складов своих прямых клиентов.

Клиент обеспечивает передачу продукции представителю транспортной компании. При неосуществлении передачи оборудования в адрес транспортной компании по вине Клиента, СЭ имеет право отказаться от выполнения повторной подачи транспорта для осуществления вывоза Оборудования с обязательной компенсацией Клиентом затрат, понесенных СЭ в связи с «холостым» пробегом представителя транспортной компании к месту установки Оборудования.

В случае проведения технической диагностики в компании СЭ, результатом такой диагностики является односторонний акт-заключение СЭ о проведении технической диагностики, включающий в себя окончательное решение СЭ по данному рекламационному акту. Данный односторонний акт СЭ направляется Клиенту в письменной форме в срок не позднее 10-ти рабочих дней с момента доставки Оборудования до СЭ, оговоренному в электронной переписке ЦПК с Клиентом относительно данного рекламационного акта.

В случае проведения технической диагностики в месте установки Оборудования (на площадке конечного пользователя) Клиент обязан письменно уведомить СЭ о доступности Оборудования для проведения технической диагностики в месте установки Оборудования. При этом техническая диагностика в месте установки Оборудования проводится в течение 15 рабочих дней от даты получения такого уведомления от Клиента. Данное уведомление должно включать, кроме того, информацию о внутренних требованиях Клиента к безопасности труда, особенностях режима работы Клиента и быть направлено в ЦПК.

Обязанности Клиента при проведении технической диагностики СЭ в месте установки Оборудования:

1. Обеспечение доступа сотрудников СЭ к месту проведения технической диагностики в согласованное с Клиентом время.
2. Предоставление права вноса/выноса оборудования и инструментов специалистов СЭ, необходимых для проведения технической диагностики.
3. Обеспечение безопасных условий труда сотрудников СЭ.
4. Предоставление права фото- и видеосъемки Оборудования исключительно для внутреннего использования СЭ.

При невыполнении выше описанных требований со стороны Клиента СЭ имеет право отказать от выполнения технической диагностики Оборудования с обязательной компенсацией Клиентом затрат, понесенных СЭ в связи с выездом сотрудника СЭ к месту установки Оборудования. Последующий выезд для проведения технической диагностики Оборудования производится СЭ только при полной компенсации вышеуказанных затрат и выполнении Клиентом вышеуказанных обязанностей при проведении технической диагностики СЭ в месте установки Оборудования.

Результатом технической диагностики СЭ в месте установки Оборудования является двухсторонний акт выполненных сервисных работ, представляющий собой окончательное решение СЭ по данному рекламационному акту.

Если в результате такой диагностики гарантийный случай не подтверждается, СЭ отказывает в удовлетворении рекламационного акта Клиента.

Решение СЭ по результатам рассмотрения рекламационного акта

В случае подтверждения СЭ замены Оборудования, срок исполнения СЭ гарантийных обязательств по такому Оборудованию определяется в размещенном специалистами ЦПК заказе на бесплатную замену или компенсации Оборудования. Данную информацию можно получить при соответствующем обращении Клиента в ЦПК сославшись на номер обращения, по которому был ранее зарегистрирован рекламационный акт.

В случае подтверждения СЭ ремонта возвращенного Оборудования ожидаемый срок исполнения СЭ гарантийных обязательств по такому Оборудованию Указывается в электронной переписке Клиента с ЦПК и зависит от наличия на складе СЭ комплектующих для ремонта Оборудования и наличия текущей загруженности сервисных инженеров СЭ. Информацию о сроке поступления комплектующих и датах запланированного ремонта Клиент может уточнить при соответствующем обращении в ЦПК, в обязательном порядке указав номер обращения (номер кейса), по которому был ранее зарегистрирован рекламационный акт.

Отгрузка Оборудования

При замене Оборудования

О готовности исправного Оборудования к отгрузке со склада СЭ (сроки отгрузки можно уточнять в ЦПК в рамках чата, указав номер кейса, по которому зарегистрирована рекламация), Клиент запрашивает информацию о сроках поставки аналогично стандартной процедуры отгрузки СЭ при поставках оборудования. Клиент также может проверить данную информацию в <https://e.systeme.ru/> в разделе «отчет по заказам».

При ремонте Оборудования

1. Ремонт в СЭ.

По готовности исправного Оборудования к отгрузке, исправное Оборудование отправляется Клиенту вместе с Актом заключением сервисного инженера СЭ и актом приема-передачи оборудования, подписанным со стороны СЭ. Клиенты информируют ЦПК о получении оборудования из гарантийного ремонта и об отсутствии претензий к исправному оборудованию. При этом указывают номер зарегистрированного обращения (номер кейса) на основании которого была осуществлена замена или ремонт.

В случае претензий Клиента по качеству гарантийного ремонта Оборудования Клиент должен сообщить в течение 3-х дней о наличии таковых с момента получения исправного оборудования, при этом Клиент заново выполняет всю описанную процедуру по составлению нового рекламационного акта.

Если Клиент не сообщил в ЦПК о наличии претензий по возвращенному оборудованию в установленный срок, то исправное оборудование считается принятым Клиентом, а обязательства по гарантийному ремонту — выполненными СЭ в полном объеме и надлежащим образом.

2. Ремонт в месте установки Оборудования

После произведенного ремонта в месте установки Оборудования сервисным инженером СЭ между СЭ и Клиентом подписывается двухсторонний акт выполненных гарантийных работ в 2-х экземплярах. (Приложение 2)

Прочее

Гарантийные обязательства СЭ не распространяются на следующие случаи:

- замена или ремонт, вызванный повреждениями или нарушением функционирования, возникшие из-за небрежного отношения (использование оборудования не по назначению и / или в условиях, которые не соответствуют техническим характеристикам и требованиям эксплуатации Оборудования т.п.), небрежность в контроле по эксплуатации или обслуживанию Оборудования;
- нарушение функционирования, возникшие в результате форс-мажорных обстоятельств и / или обстоятельств непреодолимой силы;
- использование Оборудования Клиентом не по целевому назначению/продолжение использования Клиентом неисправного Оборудования;
- естественный износ Оборудования, происходящий в процессе его эксплуатации.

Гарантия прекращается автоматически в случае, если Клиент внесёт любые функциональные изменения в Оборудование по своей собственной инициативе, без письменного согласия уполномоченных представителей СЭ на совершение таких действий, которое должно в обязательном порядке содержать подпись уполномоченного лица и оттиск печати СЭ.

Случаи, не урегулированные данной Процедурой, подлежат согласованию путем переговоров между сторонами

