

15.08.2013

г. Москва

Уважаемые партнеры,

Информируем вас о том, что гарантийные и негарантийные (платные) сервисные услуги по ремонту и техническому обслуживанию продукции Axis Communications на территории России предоставляются партнерским сервисным центром (СЦ) компании ЗАО «ИРП». Настоящим письмом уведомляем Вас о правилах оформления запросов на сервисную поддержку продукции и правилах предоставления сервисных услуг.

СЦ предоставляет сервисные услуги для всех категорий клиентов: конечных пользователей продукции Axis, обслуживающих организаций и поставщиков (далее – КЛИЕНТ). **С целью ускорения срока сервисного обслуживания и возможности прямого взаимодействия с СЦ для согласования условий ремонта рекомендуем, чтобы обращение в сервис осуществлялось напрямую конечным пользователем или компанией, которая непосредственно эксплуатирует и/или обслуживает продукт, а не поставщиком (продавцом).**

Для обращения в СЦ КЛИЕНТУ необходимо для каждой единицы неисправной продукции:

1. Создать заявку в техническую поддержку онлайн на сайте www.axis.com в разделе Поддержка (<http://www.axis.com/reg/mycases/> , требуется регистрация). При создании заявки необходимо указать модель продукта, его серийный номер, описать неполадку и указать какие действия были предприняты для ее устранения.
2. Следовать дальнейшим указаниям инженера технической поддержки.
3. При невозможности устранения неполадки в процессе рассмотрения заявки инженер технической поддержки авторизует заявку на ремонт (RMA) и предоставит указания по дальнейшим действиям.

Для доставки продукции в СЦ и обратно используется экспресс-доставка от почтовой компании «СПСР». В случае гарантийного обслуживания доставка в СЦ и обратно осуществляется бесплатно для КЛИЕНТА. В случае негарантийного обслуживания обратная доставка продукта оплачивается КЛИЕНТОМ и будет добавлена дополнительно к стоимости ремонта/диагностики. Также возможна доставка продукции напрямую на приемку СЦ и обратно собственными силами КЛИЕНТА. **Создание заявки в техническую поддержку онлайн обязательно для каждой единицы неисправной продукции. Сервисное обслуживание продукции, доставленной в СЦ без предварительно оформленной заявки и подтвержденного RMA, производиться не будет.**

Обращаем Ваше внимание на то, что в Гарантийном обслуживании может быть отказано для продукции, имеющей механические повреждения, следы попадания внутрь воды или прочих веществ, следы коррозии, или любые другие следы внешних воздействий, возникших из-за нарушения правил эксплуатации или хранения. В случае отказа в Гарантийном обслуживании продукция будет отправлена КЛИЕНТУ, либо на

усмотрение СЦ КЛИЕНТУ может быть предложен платный ремонт. В случае, если КЛИЕНТ отправил для Гарантийного обслуживания продукцию с визуально заметными при внешнем осмотре последствиями нарушения правил эксплуатации или хранения, то КЛИЕНТУ может быть предъявлено требование оплатить диагностику и обратную доставку продукции.

Стоимость платного ремонта определяется СЦ после диагностики и согласовывается напрямую с КЛИЕНТОМ, отправившим продукцию в ремонт. В случае отказа от платного ремонта в момент согласования КЛИЕНТ оплачивает СЦ стоимость диагностики согласно следующему прейскуранту: 1 800 (одна тысяча восемьсот) рублей за единицу продукции без поворотного механизма и 3 000 (три тысячи) рублей за единицу продукции с поворотным механизмом. В случае согласия КЛИЕНТА на проведение платного ремонта услуга диагностики отдельно не оплачивается и включена в стоимость ремонта. Такие же правила предоставления платного сервисного обслуживания действительны для продукции, гарантийный срок которой истек или не может быть подтвержден.

Дополнительную информацию о гарантийных обязательствах, правилах обращения в техническую поддержку и сервис Вы можете найти на сайте www.axis.com в разделе Поддержка, подраздел Гарантия.

С уважением,



От лица Axis Communications

Павел Рожков

Технический директор

pavelr@axis.com

+7 495 940 6682