

Регламент оказания технической поддержки клиентам научно-медицинской фирмы «Нейротех»

1. Термины и определения

- 1.1. **Исполнитель** – организация в лице ООО Научно-медицинской фирмы «Нейротех», осуществляющая разработку, продажу и сопровождение Продуктов медицинского назначения.
- 1.2. **Продукт** – программно-аппаратный комплекс – совокупность технических (аппаратных) средств и программного обеспечения, работающих совместно для выполнения определенных целевых задач.
- 1.3. **Контрагент** – организация (юридическое лицо), использующая в соответствии с целевым назначением какие-либо Продукты Исполнителя.
- 1.4. **Клиент** – физическое лицо, представляющее интересы Контрагента при обращении в Службу технической поддержки (например, системный администратор Контрагента или медицинский сотрудник Контрагента).
- 1.5. **Техническая поддержка** – совокупность услуг, предоставляемых в течение рабочего дня Клиентам со стороны Исполнителя в лице группы технических специалистов, по сопровождению Продуктов Исполнителя.
- 1.6. **Служба технической поддержки** – группа технических специалистов, осуществляющая сопровождение Продуктов Исполнителя по вопросам технического характера.
- 1.7. **Рабочий день** – период времени с 9:00 до 18:00 по московскому времени, за исключением выходных и праздничных дней согласно действующему законодательству Российской Федерации.
- 1.8. **Инцидент** – проблема, возникшая у Клиента в ходе эксплуатации Продукта Исполнителя, которая привела к полной или частичной неработоспособности Продукта.
- 1.9. **Обращение** – сформулированный Клиентом в устной (телефонный звонок), письменной (почтовое письмо) или электронной (письмо на электронную почту, SMS-сообщение) форме вопрос, связанный с эксплуатацией продукта, запрос на предоставление консультации и/или описание Инцидента, требующего решения со стороны Службы технической поддержки.
- 1.10. **Претензия** – письменное, электронное или устное сообщение о недостатках, связанных с идентификацией, качеством, сроком службы, надежностью, безопасностью или функциональными характеристиками Продукта, вышедшего из-под управления организацией, а также в отношении связанного с ним обслуживания, которое влияет на функциональные характеристики таких Продуктов.
- 1.11. **Обратная связь** – информация, отражающая степень удовлетворения Исполнителем требований Контрагентов в отношении качества Продуктов.
- 1.12. **Система учета обращений (СУО)** – система управления взаимоотношениями с клиентами (web-сервис), предназначенная для регистрации Обращений и Претензий, фиксации всех действий, предпринятых сотрудником Службы технической поддержки для решения Обращения или Претензии.

- 1.13. **Заявка** – Обращение или Претензия Клиента в Службу технической поддержки Исполнителя, зафиксированные сотрудником Службы технической поддержки в СУО в соответствии с установленной в данном Регламенте формой.
- 1.14. **Номер заявки** – уникальный числовой идентификатор, присваиваемый регистрируемой Заявке в СУО.
- 1.15. **Время реакции** – период времени, исчисляемый с момента отправки Обращения или Претензии Клиентом в адрес Службы технической поддержки до момента регистрации Заявки.
- 1.16. **Ремонт** – ряд процедур, предпринимаемых Исполнителем в отношении неисправного Продукта для устранения технических проблем, с целью приведения Продукта к работоспособному состоянию.
- 1.17. **Гарантийный ремонт** – ремонт Продукта в рамках гарантийного срока, относящийся к гарантийному случаю (за исключением случаев, которые не являются гарантийными, п. 8.1.10), осуществляемый Исполнителем за его счет (включая транспортные расходы).
- 1.18. **Негарантийный ремонт** – ремонт Продукта после истечения гарантийного срока или ремонт Продукта в рамках гарантийного срока, неисправность которого не относится к гарантийным (п. 8.1.10), осуществляемый Исполнителем за счет Контрагента (включая транспортные расходы).
- 1.19. **Гарантийный срок** – период, в течение которого, в случае обнаружения в Продукте неисправности, Исполнитель обязан удовлетворить требования Клиента относительно устранения неисправности, относящейся к гарантийному случаю (за исключением случаев, которые не являются гарантийными, п. 8.1.10).
- 1.20. **Опережающая замена** – процесс замены Продукта Клиента (в период гарантийного ремонта) на аналогичный, осуществляемый Исполнителем за его счёт. По завершении гарантийного ремонта осуществляется обратная замена Продукта, осуществляемая Исполнителем за его счет.

2. Общие положения

- 2.1. Настоящий Регламент обеспечивает решение следующих задач:
- устанавливает порядок предоставления услуг по технической поддержке при поступлении обращений клиентов в Службу технической поддержки по вопросам эксплуатации продуктов на всех этапах жизненного цикла;
 - определяет способы получения, систематизации и обработки обратной связи по качеству продукции и качеству предоставления услуг по технической поддержке;
 - описывает правила осуществления гарантийного и негарантийного ремонта, опережающей замены;
 - регламентирует процесс рассмотрения претензий.
- 2.2. Техническая поддержка доступна всем Клиентам, использующим Продукты Исполнителя.
- 2.3. В случае, если Обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, сотрудник Службы технической поддержки имеет право отказать в услугах по технической поддержке.
- 2.4. В случае обращения в Службу технической поддержки, Клиент принимает условия настоящего Регламента с момента формирования первого Обращения как в

устной (телефонный звонок), так и в письменной и электронной (письмо на электронную почту, SMS-сообщение) формах.

3. Обязанности Клиента

Клиент обязуется:

- 3.1. Перед использованием Продуктов внимательно ознакомиться с эксплуатационной документацией («Руководство по эксплуатации/Инструкция пользователя», «Паспорт», «Описание на программное обеспечение») на соответствующий Продукт;
- 3.2. Использовать Продукты в соответствии с эксплуатационной документацией;
- 3.3. При формировании Обращения или Претензии в Службу технической поддержки предоставлять информацию, которая максимально полно, достоверно и доступно описывает суть Обращения или Претензии;
- 3.4. Выполнять в полном объеме рекомендации Службы технической поддержки;
- 3.5. Своевременно предоставлять дополнительно запрашиваемую сотрудниками Службы технической поддержки информацию в рамках обработки возникших Обращений или Претензий;
- 3.6. При первом обращении в Службу технической поддержки предоставить идентифицирующую информацию о Клиенте и используемом Продукте;
- 3.7. При повторном обращении в Службу технической поддержки по запросу сотрудника Службы технической поддержки предоставлять номер зарегистрированной ранее Заявки;
- 3.8. В процессе взаимодействия с сотрудниками Службы технической поддержки проявлять уважение к ним, соблюдая принципы делового стиля общения.

4. Обязанности Исполнителя

Исполнитель в лице сотрудников Службы технической поддержки обязуется:

- 4.1. Обеспечивать предоставление услуг по технической поддержке с надлежащим качеством;
- 4.2. Осуществлять техническое сопровождение Продуктов, реализуемых Исполнителем;
- 4.3. Обеспечивать предоставление Технической поддержки в кратчайшие сроки, но не позднее сроков, установленных в настоящем Регламенте;
- 4.4. Регистрировать Заявки в СУО, сообщая Клиенту номер зарегистрированной Заявки для идентификации Обращения или Претензии;
- 4.5. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Заявок по запросу Клиента;
- 4.6. Способствовать решению возникших Обращений и Претензий в кратчайшие сроки;
- 4.7. Принимать решение о необходимости возврата Продукта на ремонт (в случае невозможности разрешения Инцидента удаленно, на стороне Клиента);
- 4.8. Обеспечивать решение вопросов технического характера, возникающих у Клиента при эксплуатации Продукта;
- 4.9. Осуществлять организацию гарантийного и постгарантийного ремонта Продуктов, организацию опережающей замены (в случае запроса со стороны Клиента);

4.10. Давать рекомендации и консультации по вопросам корректной эксплуатации Продуктов;

4.11. В ходе решения возникших Обращений и Претензий проявлять доброжелательность и уважение к Клиенту.

5. Порядок обращения Клиента в Службу технической поддержки

5.1. Клиент направляет Обращение или Претензию в Службу технической поддержки Исполнителя одним из следующих способов:

- по электронной почте Службы технической поддержки: support@neurotech.ru;
- посредством телефонного звонка или SMS-сообщения на мобильный телефон: +7 (928) 774-25-40;
- посредством телефонного звонка по бесплатному номеру телефона: 8 (800) 600-16-24 (доб. 2);
- связь с использованием Skype: support-neurotech;
- почтовое письмо на бланке Контрагента (с присвоенными номером и датой) по адресу: Россия, Ростовская область, г. Таганрог, ул. Дзержинского, д. 119-А.
- с использованием WhatsApp, Viber, Telegram: +7 (928) 774-25-40.

5.2. Для формирования Заявки по возникшему Обращению или Претензии Клиент должен сообщить сотруднику Службы технической поддержки следующую информацию:

- контактную информацию для обратной связи с Клиентом: фамилию, имя и отчество Клиента, а также каналы связи, по которым с ним можно связаться: телефонный номер или адрес электронной почты;
- наименование организации (Контрагента) и город, в котором эксплуатируется Продукт Исполнителя;
- заводской номер Продукта и год его выпуска;
- наименование Продукта;
- максимально полное и доступное описание возникшего Обращения или Претензии (в случае, если у Клиента при эксплуатации Продукта возник Инцидент, необходимо сообщить: как давно возник инцидент; как проявляется инцидент; описание, текст ошибки, снимок экрана (screenshot); какие действия Клиента приводят к возникновению Инцидента; какие изменения в инфраструктуре или настройках Продукта производились в последнее время).

5.3. В случае, если Клиент отказывается сообщать информацию, необходимую для формирования Заявки (п. 5.2), или суть Обращения (Претензии), сотрудник Службы технической поддержки имеет право отказать в услугах по технической поддержке.

5.4. Все Обращения и Претензии Клиентов в обязательном порядке регистрируются в СУО сотрудником Службы технической поддержки. Каждое Обращение и Претензия имеют уникальный номер Заявки.

6. Порядок оказания услуг по технической поддержке

6.1. Клиент может обратиться в Службу технической поддержки одним из способов, представленных в п. 5.1.

6.2. Время реакции при обращении Клиента в Службу технической поддержки составляет один рабочий день.

6.3. В случае, если время реакции на Обращение (Претензию) в Службу технической поддержки, превышает период одного рабочего дня, Клиенту следует продублировать Обращение (Претензию) в Службу технической поддержки одним из способов, представленных в п. 5.1.

6.4. При первом обращении Клиента сотрудник Службы технической поддержки регистрирует Заявку в СУО на основе полученной информации (п. 5.2).

6.5. После формирования Заявки сотрудник Службы технической поддержки сообщает Клиенту номер зарегистрированной Заявки для идентификации Обращения или Претензии.

6.6. При повторном обращении по ранее зарегистрированной Заявке Клиент сообщает сотруднику Службы технической поддержки её идентификационный номер.

6.7. Сотрудник Службы технической поддержки при формировании Заявки клиента определяет приоритет Заявки (степень критичности) исходя из следующей классификации:

- **Высокий приоритет:** инцидент полностью блокирует возможность эксплуатации базовых функций Продукта (например, блокировка функций регистрации сигнала, формирования или просмотра отчета, создания пациента в базе данных) или Обращение имеет характер Претензии;
- **Средний приоритет:** инцидент блокирует возможность использования дополнительного функционала Продукта (например, блокировка функций экспорта данных обследований, картирования), а также инциденты, связанные с некорректными действиями Клиента при эксплуатации Продукта (например, некорректное наложение электродов, подключение аппаратного блока к компьютеру);
- **Низкий приоритет:** отсутствие инцидента; вопросы, связанные с настройкой Продукта, требующие консультации со стороны Службы технической поддержки Исполнителя, а также запросы со стороны Клиента на обновление программного обеспечения для Продукта.

6.8. В ходе изучения Обращения или Претензии, в случае необходимости, первоначально установленный приоритет Заявки (степень критичности) может быть изменен сотрудником Службы технической поддержки.

6.9. Сотрудник Службы технической поддержки обязан отреагировать на Обращение или Претензию Клиента в кратчайшие сроки. При большом количестве Заявок Клиентов порядок их обработки определяется приоритетом Заявки (степенью критичности).

6.10. Реакция Службы технической поддержки Исполнителя может представлять собой:

- запрос дополнительной информации для полного и точного определения сути Обращения или Претензии (в этом случае, время решения Обращения или Претензии увеличивается на период времени предоставления запрашиваемой информации Клиентом);
- ответ по существу Обращения или Претензии (предоставление запрашиваемой информации, проведение консультации, отправка актуальной версии ПО,

предоставление рекомендаций или готового решения Инцидента, если проблема известна);

- подтверждение регистрации Обращения или Претензии и начало работ по его решению с указанием ориентировочных сроков.

6.11. Запрос дополнительной информации может представлять собой:

- запрос возможности организации удаленного подключения к компьютеру Клиента (посредством программы для удаленного доступа и сети Интернет);
- запрос фото и/или видеоматериалов, подтверждающих корректность эксплуатации Продукта Клиентом;
- запрос специальных log-файлов (файлы регистрации и протоколирования работы программного обеспечения);
- запрос информации о корректности работы операционной системы, стороннего программного обеспечения, оборудования (внешний модуль Bluetooth), необходимого для стабильной работы Продукта, и др.

6.12. Сотрудник Службы технической поддержки обязан предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Обращений и Претензий по запросу Клиента.

6.13. При отсутствии в течение 3 (трех) рабочих дней реакции Клиента на предложенное решение или запрос дополнительной информации, сотрудник Службы технической поддержки обязан самостоятельно связаться с Клиентом для уточнения текущего статуса решения Обращения или Претензии.

6.14. В случае, если установленная договоренность о связи в определенное время не была выполнена со стороны Клиента, сотрудник Службы технической поддержки должен связаться с Клиентом самостоятельно по истечении 3 (трех) рабочих дней с момента времени невыполненной Клиентом договоренности. В случае, если связь с Клиентом установить не удалось, сотрудник Службы технической поддержки должен повторно связаться с Клиентом самостоятельно по истечении 10 (десяти) рабочих дней.

6.15. В случае, если сотруднику Службы технической поддержки не удалось связаться с Клиентом после повторной попытки, Заявка Клиента считается неактуальной и закрывается сотрудником Службы технической поддержки с пометкой «Закрота по неподтверждению».

6.16. При повторном обращении Клиента по закрытой Заявке с пометкой «Закрота по неподтверждению» (при условии получения от Клиента номера данной Заявки) сотрудник Службы технической поддержки открывает ранее зарегистрированную Заявку, продолжая, таким образом, работу по ее решению. В противном случае, осуществляется полный цикл обработки Обращения (с момента предоставления Клиентом идентифицирующей информации).

6.17. Техническая поддержка не оказывается в случаях:

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- отказ Клиента от предоставления идентифицирующей информации.

7. Обратная связь

7.1. Обратная связь позволяет оценить степень удовлетворения Исполнителем требований Контрагентов в отношении качества Продуктов и предоставляемых услуг по технической поддержке.

7.2. Сбор сведений об обратной связи от Контрагентов в отношении качества Продуктов осуществляется с использованием общедоступной формы обратной связи, размещенной на официальном сайте Исполнителя в разделе «Обратная связь».

7.3. В рамках формы обратной связи по качеству Продуктов осуществляется сбор следующей информации:

- Имя клиента;
- Организация;
- Номер телефона;
- E-mail;
- Продукт;
- Опыт использования Продукта: период времени эксплуатации Продукта Контрагентом;
- Общая оценка Продукта: дифференцированная оценка по шкале от 0 до 10 баллов;
- Оценка качества программного обеспечения (если применимо): дифференцированная оценка по шкале от 0 до 10 баллов;
- Оценка качества аппаратной части продукта: дифференцированная оценка по шкале от 0 до 10 баллов;
- Оценка комплектующих продукта: дифференцированная оценка по шкале от 0 до 10 баллов;
- Комментарий: позволяет Клиенту детальнее описать преимущества и недостатки использования Продукта, пожелания по его улучшению или предложения по внедрению дополнительного функционала.

7.4. Информация, зафиксированная Клиентом в форме обратной связи, автоматически отправляется в результирующую таблицу. Сотрудник Службы технической поддержки осуществляет мониторинг результирующей таблицы не реже, чем один раз в 5 (пять) рабочих дней.

7.5. При получении отзыва сотрудник Службы технической поддержки отправляет Клиенту письмо, отражающее факт получения отзыва Исполнителем.

7.6. В ходе мониторинга результирующей таблицы сотрудник Службы технической поддержки анализирует обратную связь от клиентов.

7.7. Отзывы с дифференцированной оценкой по одному из пунктов менее 6 баллов анализируются на предмет наличия поясняющего комментария. В случае его отсутствия, сотрудник Службы технической поддержки связывается с Клиентом (автором отзыва) для получения дополнительной информации. После получения поясняющего комментария (от клиента в ходе уточнения или при его наличии в отзыве), отзыв Клиента отправляется на рассмотрение руководителю соответствующего проекта. По результату анализа отзыва, руководителем проекта совместно с Сотрудником Службы технической поддержки подготавливается письменный ответ, который отправляется Клиенту (автору отзыва).

7.8. Отзывы с дифференцированной оценкой 6 баллов и более анализируются на предмет наличия пожеланий (замечаний) в поле «Комментарий». В случае их наличия, отзыв Клиента отправляется на рассмотрение руководителю соответствующего проекта. По результату анализа отзыва, руководителем проекта совместно с Сотрудником Службы технической поддержки подготавливается письменный ответ, который отправляется Клиенту (автору отзыва).

7.9. Сбор сведений об обратной связи от Контрагентов в отношении качества предоставления услуг по технической поддержке осуществляется с использованием формы обратной связи, которая рассылается при закрытии Заявки (по завершении решения Обращения или Претензии) в СУО всем Клиентам, которые оставили e-mail в качестве каналов связи при обращении. Результирующая таблица анализируется руководителем службы качества не реже, чем один раз в 10 (десять) рабочих дней.

7.10. В рамках формы обратной связи по качеству предоставления услуг по технической поддержке осуществляется сбор следующей информации:

- Наименование организации;
- ФИО Клиента и контактные данные для связи;
- Способ обращения в Службу технической поддержки;
- Причина обращения в Службу технической поддержки;
- Результат решения Обращения или Претензии;
- Оценка скорости решения Обращения или Претензии;
- Общая оценка удовлетворенности работой Службы технической поддержки: дифференцированная оценка по шкале от «неудовлетворительно» до «отлично» баллов;
- Пожелания и замечания к работе сотрудников Службы технической поддержки.

8. Организация гарантийного и негарантийного ремонта

8.1. Процедура гарантийного ремонта

8.1.1. Гарантийный ремонт Продукта распространяется на аппаратный блок и комплектующие (кабели, электроды, ленты, шлемы, отводящие провода и т.д.). Гарантийный срок на аппаратный блок устанавливается в зависимости от Продукта. Гарантийный срок на комплектующие Продуктов составляет 3 месяца. В случае неисправности комплектующих опережающая замена осуществляется за счет Исполнителя.

8.1.2. После проведения проверок Службой технической поддержки, при невозможности устранить неисправность Клиента удаленно, сотрудники Службы технической поддержки уведомляют Клиента о необходимости возврата Продукта Исполнителю (комплектация возвращаемого Продукта зависит от типа выявленной неисправности). Сотрудник Службы технической поддержки обязан уведомить Клиента о необходимости заполнения сопроводительных документов для оказания гарантийного ремонта (с предоставлением инструкции по комплектации отправляемого Продукта и образцов документов):

- сопроводительное письмо от Клиента (форма сопроводительного письма представлена в Приложении 2);
- паспорт на Продукт с подписью и печатью в пункте «Свидетельство о приемке»;

- возвратная товарная накладная (образец товарной накладной представлен в Приложении 1).

8.1.3. При отсутствии сопроводительных документов (п. 8.1.2) Исполнитель имеет право отказать в гарантийном ремонте до момента получения заполненных документов от Клиента.

8.1.4. После заполнения сопроводительных документов (п. 8.1.2) Клиенту необходимо сделать скан-копии данных документов и отправить их в Службу технической поддержки одним из способов, представленных в п. 5.1.

8.1.5. Заполненные оригиналы данных документов, а также паспорт на Продукт Клиенту необходимо вложить в посылку вместе с Продуктом.

8.1.6. После получения скан-копий документов, сотрудник Службы технической поддержки организует процесс отправки курьера к Клиенту для передачи посылки. Клиент обязан подготовить к отправке Исполнителю неисправный Продукт, обеспечив целостность и сохранность отправляемого груза, посредством упаковки груза в картон, поролон или воздушно-пузырчатую пленку. В случае наличия повреждений Продукта или комплектующих, связанных с несоответствием качества упаковки, Клиент обязан оплатить стоимость поврежденных деталей Продукта в соответствии с выставленным Исполнителем счетом.

8.1.7. После доставки курьерской службой посылки Клиента Исполнителю осуществляется диагностика Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки на соответствующий Продукт.

8.1.8. Решение о возврате Продукта Клиента на ремонт принимается сотрудником Службы технической поддержки. В случае, если Клиент принимает самостоятельное решение об отправке Продукта на ремонт, Исполнитель оставляет за собой право отказать Клиенту в гарантийном ремонте.

8.1.9. В случае, если в ходе диагностики Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки, факт наличия неисправности, заявленной Клиентом сотруднику Службы технической поддержки, не подтверждается, транспортные расходы (в двух направлениях – от Клиента Исполнителю, от Исполнителя Клиенту) по доставке Продукта несет Клиент.

8.1.10. Гарантийным случаем не является:

- наличие механических повреждений (включая случайные) вследствие различного рода физических воздействий;
- повреждение Продукта, полученное в результате действия огня;
- механическое повреждение, полученное в результате работы Продукта с превышением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных Исполнителем;
- повреждение, вызванное использованием Продукта не по назначению;
- электрические повреждения узлов и деталей Продукта, полученные в результате скачков напряжения в сети, неправильного подключения, некорректного выбора питающего напряжения, использования предохранителей повышенного тока срабатывания;
- электрические повреждения узлов и деталей оборудования, связанные с попаданием на них воды и других жидкостей;

- дефекты, полученные в результате использования комплектующих частей, не входящих в комплект поставки Исполнителя, а также в результате привлечения для обслуживания, ремонта или модификации оборудования частных лиц или сторонних организаций;
- дефекты, возникшие как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, обслуживания, транспортировки или хранения.

8.1.11. После того, как в ходе диагностики Продукта, факт наличия неисправности подтвержден, осуществляется ремонт Продукта Исполнителем.

8.1.12. По завершении ремонта Продукта Исполнителем осуществляется вторичная диагностика на предмет устранения заявленной ранее неисправности и готовности Продукта к эксплуатации.

8.1.13. По факту завершения гарантийного ремонта Продукта и наличия заключения о его работоспособности (после диагностики) Исполнитель отправляет работоспособный Продукт Клиенту посредством курьерской службы.

8.1.14. В случае, если в ходе диагностики установлено, что неисправность Продукта не относится к гарантийному случаю (п. 8.1.10), а также в случаях, установленных в п. 8.1.3 (при отказе Клиента в заполнении сопроводительных документов) и 8.1.8, ремонт Продукта осуществляется Исполнителем за счет Клиента (включая транспортные расходы). В данном случае, по факту завершения ремонта Продукта и наличия заключения о его работоспособности (после диагностики) Исполнитель подготавливает счет на оплату и отправляет его Клиенту. Исполнитель отправляет работоспособный Продукт Клиенту посредством курьерской службы только после полной оплаты процедуры ремонта Продукта (включая транспортные расходы).

8.1.15. Сроки выполнения гарантийного ремонта зависят от типа выявленной неисправности, при этом максимальный срок гарантийного ремонта составляет не более 45 дней.

8.1.16. В случае выполнения гарантийного ремонта Продукта, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого Продукт не эксплуатировался в связи с устранением обнаруженных неисправностей (период ремонтных работ).

8.1.17. По требованию Клиента на период выполнения гарантийного ремонта Продукта, Исполнитель обязан предоставить Клиенту аналогичный Продукт для эксплуатации (опережающая замена).

8.1.18. На выполненный ремонт Продукта распространяется гарантия сроком в 1 месяц.

8.2. Процедура негарантийного ремонта

8.2.1. Негарантийный ремонт Продукта распространяется на аппаратный блок, а также на комплектующие в тех случаях, когда неисправность возможно устранить.

8.2.2. После проведения проверок Службой технической поддержки, при невозможности устранить неисправность Клиента удаленно, сотрудники Службы технической поддержки уведомляют Клиента о необходимости возврата Продукта Исполнителю (комплектация возвращаемого Продукта зависит от типа выявленной неисправности). Сотрудник Службы технической поддержки обязан уведомить Клиента о необходимости заполнения сопроводительных документов для оказания

негарантийного ремонта (с предоставлением инструкции по комплектации отправляемого Продукта и образцов документов):

- сопроводительное письмо от Клиента (форма сопроводительного письма представлена в Приложении 2);
- паспорт на Продукт с подписью и печатью в пункте «Свидетельство о приемке»;
- возвратная товарная накладная (образец товарной накладной представлен в Приложении 1).

8.2.3. При отсутствии сопроводительных документов (п. 8.2.2) Исполнитель имеет право отказать в негарантийном ремонте до момента получения заполненных документов от Клиента.

8.2.4. После заполнения сопроводительных документов (п. 8.2.2) Клиенту необходимо сделать скан-копии данных документов и отправить их в Службу технической поддержки одним из способов, представленных в п. 5.1.

8.2.5. Заполненные оригиналы данных документов, а также паспорт на Продукт Клиенту необходимо вложить в посылку вместе с Продуктом и отправить Исполнителю самостоятельно. Клиент обязан подготовить к отправке Исполнителю неисправный Продукт, обеспечив целостность и сохранность отправляемого груза, посредством упаковки груза в картон, поролон или воздушно-пузырчатую пленку. В случае наличия повреждений Продукта или комплектующих, связанных с несоответствием качества упаковки, Клиент обязан оплатить стоимость поврежденных деталей Продукта в соответствии с выставленным Исполнителем счетом. Данные, необходимые для отправки Продукта Исполнителю (адрес доставки, контактное лицо), сотрудник Службы технической поддержки сообщает дополнительно.

8.2.6. После доставки курьерской службой посылки Клиента Исполнителю осуществляется диагностика Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки на соответствующий Продукт.

8.2.7. Решение о возврате Продукта Клиента на ремонт принимается сотрудником Службы технической поддержки Исполнителя. В случае, если Клиент принимает самостоятельное решение об отправке Продукта на ремонт, Исполнитель оставляет за собой право отказать Клиенту в негарантийном ремонте.

8.2.8. В случае, если в ходе диагностики Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки, факт наличия неисправности, заявленной Клиентом сотруднику Службы технической поддержки, не подтверждается, Продукт отправляется Клиенту без выполнения ремонтных работ.

8.2.9. После того, как в ходе диагностики Продукта, факт наличия неисправности подтвержден, осуществляется ремонт Продукта Исполнителем.

8.2.10. По завершении ремонта Продукта Исполнителем осуществляется вторичная диагностика на предмет устранения заявленной ранее неисправности и готовности Продукта к эксплуатации.

8.2.11. По факту завершения негарантийного ремонта Продукта и наличия заключения о его работоспособности (после диагностики) Исполнитель подготавливает счет на оплату и отправляет его Клиенту. Исполнитель отправляет работоспособный Продукт

Клиенту посредством курьерской службы только после полной оплаты процедуры ремонта Продукта (включая транспортные расходы).

8.2.12. Сроки выполнения негарантийного ремонта зависят от типа выявленной неисправности, при этом максимальный срок негарантийного ремонта составляет не более 45 дней.

8.2.13. На выполненный ремонт Продукта распространяется гарантия сроком в 1 месяц.

8.3 Организация опережающей замены

8.3.1. Опережающая замена осуществляется только в случае, если гарантийный срок Продукта, находящегося в эксплуатации Контрагента, не истек.

8.3.2. В случае принятия решения сотрудником Службы технической поддержки о необходимости проведения диагностических или ремонтных работ Продукта, Исполнитель в лице сотрудников Службы технической поддержки обязан принять и рассмотреть требование Клиента о необходимости предоставления аналогичного исправного Продукта на период осуществления диагностических или ремонтных работ.

8.3.3. В случае принятия решения о возможности осуществления опережающей замены сотрудник Службы технической поддержки отправляет Клиенту для заполнения форму дополнительного договора о замене медицинского изделия на период диагностических или ремонтных работ (далее – Дополнительный договор), а также формы необходимых сопроводительных документов: сопроводительное письмо и товарную накладную.

8.3.4. Отправка Продукта осуществляется за счет Исполнителя посредством курьерской службы, если не установлены обстоятельства, описанные в пунктах 8.3.17 - 8.3.20 настоящего Регламента, после получения от Клиента скан-копий подписанных и заверенных печатью (с указанием реквизитов Контрагента) Дополнительного договора, сопроводительного письма и товарной накладной.

8.3.5. После получения скан-копий вышеуказанных документов (п. 8.3.4) Исполнитель на период диагностических или ремонтных работ отправляет Клиенту Продукт надлежащего качества. Передача Продукта на период диагностических или ремонтных работ осуществляется на основании товарной накладной ТОРГ-12.

8.3.6. Клиент обязуется выполнить отправку неисправного Продукта для диагностических или ремонтных работ не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения нового Продукта от Исполнителя.

8.3.7. Клиент обязуется отправить Исполнителю вместе с неисправным Продуктом паспорт на Продукт и подписанные и заверенные печатью оригиналы документов: Дополнительный договор (в двух экземплярах), товарную накладную ТОРГ-12 и сопроводительное письмо. Клиент обязан подготовить к отправке Исполнителю неисправный Продукт, обеспечив целостность и сохранность отправляемого груза, посредством упаковки груза в картон, поролон или воздушно-пузырчатую пленку. В случае наличия повреждений Продукта или комплектующих, связанных с несоответствием качества упаковки, Клиент обязан оплатить стоимость поврежденных деталей Продукта в соответствии с выставленным Исполнителем счетом.

8.3.8. При отсутствии сопроводительных документов или Паспорта на Продукт (п. 8.3.7) Исполнитель имеет право отказать в ремонте до момента получения заполненных

документов от Клиента. Дополнительная отправка документов в таком случае осуществляется за счет Клиента.

8.3.9. После доставки курьерской службой Продукта Клиента Исполнителю осуществляется диагностика Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки на соответствующий Продукт.

8.3.10. В случае, если в ходе диагностики Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки, факт наличия неисправности, заявленной Клиентом сотруднику Службы технической поддержки, не подтверждается, Продукт отправляется Клиенту без выполнения ремонтных работ. Стоимость всех транспортных расходов (по отправке Продуктов в двух направлениях) в таком случае оплачивается за счет Клиента согласно выставленному Исполнителем счету.

8.3.11. После того, как в ходе диагностики Продукта, факт наличия неисправности подтвержден, осуществляется ремонт Продукта Исполнителем.

8.3.12. По завершении ремонта Продукта Исполнителем осуществляется вторичная диагностика на предмет устранения заявленной ранее неисправности и готовности Продукта к эксплуатации.

8.3.13. В случае, если ремонт Продукта не представляется возможным (например, в связи с отсутствием или снятием с производства необходимой для выполнения ремонта элементной базы), Исполнитель оставляет за собой право не осуществлять ремонтные работы, оставив для постоянной эксплуатации ранее отправленный для замены новый Продукт. По факту принятия данного решения Исполнитель обязуется уведомить об этом Клиента, отправив подписанный и заверенный печатью Акт замены оборудования (форма Акта представлена в приложении 3).

8.3.14. В случае, если не установлены обстоятельства, описанные в п. 8.3.13, по факту завершения ремонта Продукта и наличия заключения о его работоспособности (после диагностики) Исполнитель подготавливает Продукт и отправляет его Клиенту посредством курьерской службы.

8.3.15. На выполненный ремонт Продукта распространяется гарантия сроком в 1 месяц.

8.3.16. По факту получения посылки с Продуктом после ремонта Клиент обязуется выполнить отправку Продукта, предоставленного на период диагностических или ремонтных работ, не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения отремонтированного Продукта от Исполнителя. Клиент обязан подготовить к отправке Исполнителю исправный Продукт надлежащего качества, обеспечив целостность и сохранность отправляемого груза, посредством упаковки груза в картон, поролон или воздушно-пузырчатую пленку. В случае наличия повреждений Продукта или комплектующих, связанных с несоответствием качества упаковки, Клиент обязан оплатить стоимость поврежденных деталей Продукта в соответствии с выставленным Исполнителем счетом.

8.3.17. Клиент обязуется произвести оплату транспортных расходов (в двух направлениях – от Клиента Исполнителю, от Исполнителя Клиенту) по доставке Продукта в случае, если в ходе диагностики Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки Продукта, факт наличия неисправности, заявленной Клиентом сотруднику Службы технической поддержки Исполнителя, не подтверждается.

8.3.18. Клиент обязуется произвести оплату транспортных расходов (в двух направлениях – от Клиента Исполнителю, от Исполнителя Клиенту) по доставке Продукта в случае, если в ходе диагностики Продукта на предмет наличия неисправностей согласно методике проверки Продукта, установлено, что неисправность Продукта связана с неисправностью комплектующих.

8.3.19. Клиент обязуется произвести оплату ремонтных работ и транспортных расходов (в двух направлениях – от Клиента Исполнителю, от Исполнителя Клиенту) по доставке Продукта в случае, если в ходе диагностики Продукта Исполнителем согласно методике проверки Продукта, установлено, что неисправность относится к негарантийному случаю.

Гарантийным случаем не является:

- наличие механических повреждений (включая случайные) вследствие различного рода физических воздействий;
- повреждение Продукта, полученное в результате действия огня;
- механическое повреждение, полученное в результате работы Продукта с превышением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных Исполнителем;
- повреждение, вызванное использованием Продукта не по назначению;
- электрические повреждения узлов и деталей Продукта, полученные в результате скачков напряжения в сети, неправильного подключения, некорректного выбора питающего напряжения, использования предохранителей повышенного тока срабатывания;
- электрические повреждения узлов и деталей оборудования, связанные с попаданием на них воды и других жидкостей;
- дефекты, полученные в результате использования комплектующих частей, не входящих в комплект поставки Исполнителя, а также в результате привлечения для обслуживания, ремонта или модификации оборудования частных лиц или сторонних организаций;
- дефекты, возникшие как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, обслуживания, транспортировки или хранения.

8.3.20. Клиент обязуется произвести оплату полной стоимости ремонта Продукта, предоставленного на период диагностических или ремонтных работ, в случае, если Продукт в период эксплуатации придет в неработоспособное состояние.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Товарная накладная

Унифицированная форма № ТОРГ-12
Утверждена постановлением Госкомстата России от 25.12.98 № 132

Реквизиты организации отправляющей прибор на ремонт

организация-грузоотправитель, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

структурное подразделение

Грузополучатель: ООО НМФ "Нейротех", ИНН 6154082572, 347905, Ростовская обл, Таганрог г., Держинского ул., дом 119-А, тел. 8-800-600-16-24, р/с 40702810952090011209, в ЮГО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК Г. РОСТОВ-НА-ДОНУ, Б/К 046015602, к/с 30101810600000000602

организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Поставщик: **Реквизиты организации отправляющей прибор на ремонт**

организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Плательщик: **оставляем пустым**

организация, адрес, телефон, факс, банковские реквизиты

Основание: **Возврат медицинского прибора на ремонт**

договор, заказ-наряд

Номер документа	Дата составления
№	дата

ТОВАРНАЯ НАКЛАДНАЯ

Транспортная накладная

Коды
Форма по ОКУД по ОКПО 0330212
Вид деятельности по ОКДП
по ОКПО 12152519
по ОКПО
по ОКПО
номер
дата
номер
дата
Вид операции

Страница 1

Но-мер по по-рядку	Товар		Единица измерения		Вид упако-вки	Количество		Масса брутто	Колли-чество (масса нетто)	Цена, руб. коп.	Сумма без учета НДС, руб. коп.	НДС		Сумма с учетом НДС, руб. коп.
	наименование, характеристика, сорт, артикул товара	код	наименование	код по ОКЕИ		в одном месте	мест, штук					ставка, %	сумма, руб. коп.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Наименование прибора/комплекса/системы или частей изделия для ремонта, вписываем именно то, что отправляется (например: аппаратный блок, датчик и т.д.)		шт	796					1	оставляем пустым				оставляем пустым
Итого														
Всего по накладной									1					

Товарная накладная имеет приложение на и содержит

Один

порядковых номеров записей

Всего мест

пропись
Масса груза (нетто)

пропись
Масса груза (брутто)

Приложение (паспорта, сертификаты и т.п.) на

пропись
листах

Всего отпущено на сумму

Отпуск груза разрешил

Главный (старший) бухгалтер

Отпуск груза произвел

М.П. " " 20 года

По доверенности №

выданной

Груз принял

Груз получил

грузополучатель

М.П. " " 20 года

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
(Оформляется на фирменном бланке)

Форма Сопроводительного письма

Сопроводительное письмо № ____ от «__» _____ 20__ г.

Наименование МИ: _____

Заводской № МИ и год выпуска: _____

Договор о поставке МИ: №__ от «__» _____ 20__ г.

Наименование организации: _____

Адрес: _____

ФИО клиента: _____

Телефон клиента: _____

e-mail: _____

Причины поступления МИ на ремонт: _____

МП

личная подпись

расшифровка
подписи

год, месяц, число

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Акт замены оборудования № _____

г. Таганрог

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен о том, что ООО НМФ «Нейротех», именуемое в дальнейшем «Производитель», в лице директора Сахарова Вадима Леонидовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемый **(-ое)** в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, с другой стороны, подписали акт о том, что Производитель сдал, а Заказчик принял исправное МИ (наименование, серийный номер) _____ взамен неисправного МИ _____ (наименование, серийный номер) _____.

Полная комплектация сданного Производителем (принятого Заказчиком) МИ представлена в Таблице 1 настоящего Акта.

Оборудование проверено по наименованию, количеству, наличию необходимой упаковки и имеет надлежащие сопроводительные документы.

Заказчик претензий по качеству МИ, объему и срокам поставки не имеет.

Таблица 1. Комплектация МИ

№ п/п	Наименование	Кол-во, шт.
1		
2		
3		
4		

Производитель:

ООО НМФ «Нейротех»
ИНН 6154082572, КПП 615401001,
ОКПО 12152519
347905, Ростовская область, г. Таганрог, ул.
Дзержинского, 119-А
Телефон: 8 (800) 600-16-24
Расчетный счет: 40702810952090011209
в ЮГО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО
СБЕРБАНК Г. РОСТОВ-НА-ДОНУ,
к/с 30101810600000000602
БИК 046015602

Заказчик:

Сдал:

Принял:

Директор _____ Сахаров В.Л.
Должность Подпись Расшифровка подписи

_____ _____ _____
Должность Подпись Расшифровка подписи

МП

МП