Памятка для Клиента

О порядке обращения Клиентов в Сервисный Центр ВЕНТ РУСКЛИМАТ и рассмотрения рекламационных случаев

ВАЖНО!

Данная памятка носит информационно-справочный характер и предназначена для удобства Клиента при обращении в Сервисный Центр.

Официальные гарантийные обязательства регулируются документом «Условия гарантии», являющимся приложением к Договору поставки.

В случае расхождений между настоящей памяткой и «Условиями гарантии» приоритет имеют «Условия гарантии».

Обращаем внимание:

- Официальными способами подачи рекламации является письмо на адрес: Reg_service_rv@rusklimat.ru или service_rv@rusklimat.ru
- Все сроки, права и обязанности определены в «Условиях гарантии».
- Настоящая памятка не вводит дополнительных обязательств для Клиента и не ограничивает его прав, предусмотренных законодательством РФ и договором.

I. Необходимо зарегистрировать обращение любым из предлагаемых способов:

1. Обратиться за технической консультацией возможно следующими способами:
    - Заполнить форму «Заказать консультацию» на сайте в разделе «Сервисное обслуживание» (кнопка «Заказать консультацию») https://www.rusklimat.com/services-new/service-industry.php , заполнив необходимые поля и приложив фото шильдика изделия и фото/видео неисправности;
    - Самостоятельно направить информацию для регистрации консультации на сервисную почту: Reg_service_rv@rusklimat.ru или service_rv@rusklimat.ru приложив описание и контактные данные;
    - Через call-центр по телефону горячей линии: 8-800-500-07-75.

2. Подать претензию в виде Акта рекламации возможно:
    - Заполнив форму «Оформить рекламацию» на сайте в разделе «Сервисное обслуживание» (кнопка «Оформить рекламацию») https://www.rusklimat.com/service/industry/ с заполнением всех обязательных полей и вложений;
    - Направив Акт рекламации, фото шильдика оборудования и документ реализации по электронной почте: Reg_service_rv@rusklimat.ru или service_rv@rusklimat.ru (бланк Акта рекламации можно скачать с сайта или запросить по телефону горячей линии 8-800-500-07-75).

II. Если по результатам проведенной консультации или после рассмотрения Акта рекламации специалист Сервиса определяет необходимость проведения диагностического выезда, то дополнительно могут быть запрошены следующие документы (если ранее не предоставлялись или были представлены не в полном объеме):

- Номер и дата расходной накладной или УПД;
- Акт пусконаладочных работ (ПНР) и Акт комплексного ввода в эксплуатацию;
- Акт проведения монтажных работ/Акт выполненных работ (* если ПНР еще не проведено, но выполнен монтаж);
- Акт осмотра и приемки оборудования (*если монтажные работы не проведены);
- Фото/видеоматериал, отображающий неисправность, состояние, место размещения оборудования и шильдик оборудования;
- Фото QR-кода с изделия;
- Проект системы с оборудованием;
- Схему электроподключения, в том числе указать, каким способом выполнено подключение: звезда, треугольник; частотный преобразователь: указать уставки, напряжение, силу тока (*Если неисправность/выход из строя связана с электрикой);
- Заранее подготовить Доверенность на уполномоченного сотрудника Клиента, который имеет право подписывать документы (Акт выполненных работ) на объекте;
- Подтвердить оплату в случае не гарантийного выезда на объект.

III. В течение 3 рабочих дней определяется дата выезда Инженера(ов) по сервису, после этого Менеджер клиентского отдела согласовывает дату выезда с Клиентом и организует выезд.

Клиент должен предоставить данные об условиях доступа на объект и обеспечить беспрепятственный доступ.

№	Наименование	Пример:
1.	Требования пропускного режима на объект	*Необходим Оригинал паспорта и сведения о марке а/м и гос номере.*
2.	Срок оформления пропуска	*3-5 раб.дней*
3.	Необходимость применения средств индивидуальной защиты	*Не предоставляются.* *Необходимо иметь при себе:* *- каску* *- специальную обувь*
4.	Требования по оформлению ввоза ТМЦ, инструментов, приборов, ноутбука, телефона	*Для пропуска на ввоз и вывоз необходимо предоставить список инструментов, в т.ч. ноутбук, планшет с указанием их sn*
5.	Требования к проведению видео-фото съемки	Разрешено
6.	Указать место установки оборудования	Скатная кровля 2х-этажного здания №хх
7.	Режим работы на объекте	Будни с 09:00 до 18:00
8.	Дополнительные условия:	

По результатам выезда инженер по сервису составляет Акт выполненных работ, который подписывают обе стороны: уполномоченный представитель Клиента на Объекте и инженер по сервису, проводивший диагностику. Если возникнут дополнительные вопросы или замечания, клиент отражает их в Акте.
Если случай будет признан не гарантийным, то за выезд и произведенные диагностические работы клиенту/заявителю будет выставлен счет.

IV. По результатам выезда, на основании проведенных диагностических работ, принимается решение о признании гарантии или отказе в гарантии в течение 3 рабочих дней с момента осуществления выезда при условии, если не требуется консультации с заводом-изготовителем.

- В случае признания гарантии:
    1. Возможно проведение ремонта оборудования незамедлительно при наличии необходимых запасных частей или без них, если замена не требуется.
    2. При невозможности проведения ремонта сразу на объекте, в течение 3 рабочих дней определяется новая дата выезда на объект и организуется выезд (при условии, что запасные части являются ходовыми и имеются на складе ТПХ Русклимат, в случае если это запасные части стороннего производителя – организуется заказ на приобретение со сроками поставки, зависящими от поставщика).
- В случае не гарантии:
    1. Клиенту направляется Акт заключение с указанием причины выхода из строя (неисправности оборудования) с отказом в гарантии.
    2. Клиенту необходимо оплатить стоимость выполненных диагностических работ согласно выставленному ему счету в течение 3 рабочих дней с момента получения счета.
    3. Если Клиент заявляет о необходимости проведения ремонта оборудования, то Клиенту в течение 3 рабочих дней выставляется КП на работу по устранению неисправности/ремонту и после подтверждения Клиентом направляется счет на 100% предоплату.
       По итогам проведенных работ уполномоченный представитель Клиента с доверенностью обязуется подписать Акт выполненных работ или указать в акте мотивированный отказ от подписания данного документа.

Внимание!

Клиент организует доступ на объект к диагностируемому и/или ремонтируемому оборудованию, а также:

- **обеспечивает необходимыми приспособлениями/средствами подмащивания для проведения работ на высоте;**
- **обеспечивает наличие электропитания;**
- **проводит такелажные работы при необходимости.**

V. Если по результатам проведенной консультации или после рассмотрения Акта рекламации специалист Сервиса определяет необходимость проведения диагностики в стационаре, то алгоритм действий, следующий:

При оформлении доставки, к оборудованию вложите Акт Рекламации с указанием номера обращения.
Получатель: ООО "Р-Климат", ИНН 7706739893 / КПП-770601001, до терминала «ПЭК Север» в г. Москва, адрес: МКАД, 84-й километр, вл3Ас3.
Контакты: Хлопкова Анна, +7 (495) 777-19-67 (+1541), вопросы только по перевозке.
После получения номера груза необходимо сообщить информацию на почту: pec_info@rusklimat.ru и указать наименование склада для приемки (Сервис Центр Вент Нарвская) с обязательной копией менеджеру клиентского сервиса, ведущего обращение.
В теме письма необходимо указать номер обращения и номер груза для отслеживания. Далее наша транспортная компания переместит Ваше оборудование в Сервисный Центр.
Обращаем внимание, что отправка оборудования производится за счет Покупателя. В случае, если случай будет признан не гарантийным, будет выставлен счет за диагностику.
Если клиент находится в Москве или Московской области, оборудование необходимо доставить своими силами по адресу: г. Москва, Нарвская, 21, предварительно оформив пропуск через менеджера клиентского сервиса, ведущего обращение.

VI. Доставка комплектующих для замены по гарантии.

В случае принятия решения о замене запасных частей или оборудования на новое, в рамках гарантийных обязательств ТПХ Русклимат направляет заявителю форму для заполнения:

Оборудование	*
Запчасть	*
Склад отгрузки	*
Документ продажи	*
Контрагент	?
Юр. Лицо/ИНН	?
Адрес доставки	?
Контактное лицо ФИО/Телефон	?
Тип доставки (Авто/авиа/самовывоз)	*

* данные, предварительно заполняемые ответственным сотрудником ТПХ Русклимат;
? – данные, необходимые к заполнению заявителем.

Заявителю необходимо забрать оборудование в течение 5 календарных дней с момента отправки уведомления о поступлении груза от транспортной компании.
В противном случае Вам может быть выставлен счет за хранение.
При получении оборудования необходимо иметь при себе доверенность на право получения товара или печать компании.