

Памятка для пользователя о проведении гарантийного ремонта оборудования, производимого компанией ПАРМА.

Гарантийные обязательства указываются в паспортах на поставляемую Продукцию.

Исполнение гарантийных обязательств осуществляется по адресу: 198216, Санкт-Петербург, Ленинский пр., 140

Порядок отправки Продукции в адрес Компании:

1. При возникновении неисправности Продукции необходимо связаться с отделом технического сервиса (ОТС), получить консультацию о возможной неисправности и проведения гарантийного ремонта;
2. Составить сопроводительный акт или письмо с кратким описанием неисправности, контактными данными покупателя, грузоотправителя, типом и заводским номером прибора. Акт, или письмо должны быть оформлены на официальном бланке, содержащем реквизиты предприятия пользователя, или иметь в качестве приложения карточку предприятия.
3. Согласовать с специалистами ОТС перечень комплектации передаваемой Продукции.
4. Согласовать с сотрудниками ОТС способ и стоимость отправки Продукции.
Отправка без согласования не допускается и не будет принята и оплачена!;
5. После отправки Продукции необходимо уведомить ОТС с приложением скана экспедиторской расписки или иного документа, подтверждающего отправку;
6. После получения Продукции ОТС производит бесплатную диагностику в течение 5 рабочих дней. При необходимости, срок выполнения диагностики может быть увеличен на время, необходимое для поиска неисправности. В случае признания гарантийного случая, Компанией осуществляется бесплатный ремонт и отправка отремонтированного прибора обратно заказчику за счет Компании;
7. В случае не гарантийного ремонта, Компанией определяется стоимость ремонта и в обязательном порядке согласуется с Заказчиком. В стоимость ремонта включаются расходы по поверке – в случае её проведения, а также - транспортные расходы по доставке прибора в Компанию и обратно Покупателю;
8. В случае отказа Покупателя от платного ремонта, Компанией в адрес Заказчика выставляется счет за транспортные расходы по доставке прибора в Компанию и, после получения оплаты, Продукция отправляется Покупателю за счет получателя;
9. В любом случае Продукция отправляется в адрес Покупателя вместе с техническим актом о проведенной диагностике с указанием неисправности.

Гарантия не распространяется на Продукцию в следующих случаях:

1. Нарушены правила эксплуатации, изложенные в инструкции по эксплуатации;
2. Изделие имеет следы несанкционированного вскрытия;
3. Имеются механические повреждения;
4. Имеются механические повреждения, связанные с попаданием внутрь изделия посторонних предметов и жидкостей;
5. Имеются повреждения, вызванные несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов;
6. Имеются повреждения, вызванные использованием нестандартных расходных материалов и запчастей;

7. Имеются повреждения, вызванные использованием нелицензионного программного обеспечения;
8. Имеются повреждения, вызванные использованием дополнительного периферийного оборудования.

Контактные данные:

Отдел технического сервиса

Общие контактные данные	(812) 346-86-10	доб. 2	support@parma.spb.ru parma@parma.spb.ru
Харитонов Владимир Александрович	начальник отдела	доб. 116	
Янковский Александр Владимирович	ведущий инженер	доб. 159	
Щербинина Марина Александровна	Инженер	доб. 188	