

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПАКЕТЫ УСЛУГ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ

Таблица 1 – Спецификация Пакетов гарантийного обслуживания

| Стандартный (входит в состав Сервисного сертификата и Сертификата возобновления обслуживания) | | |
|---|--|---|
| <p>Производитель принимает запросы на гарантийное обслуживание Изделий от конечных Пользователей. Пользователь, которому необходимы услуги гарантийного обслуживания, может обращаться напрямую к Производителю посредством отправки официального или электронного письма, а также оставив заявку через ПСС. Доставка оборудования в центр гарантийного обслуживания для ремонта осуществляется за счет Пользователя, а возврат Пользователю после ремонта – за счет Производителя.</p> | | |
| Расширенный (приобретается дополнительно) | | |
| <p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Стандартный», а также: Пользователь, которому необходимы услуги гарантийного обслуживания, может обращаться напрямую к Производителю по телефону горячей линии. Доставка и возврат оборудования в сервисный центр для ремонта осуществляется за счет Производителя.</p> | | |
| Расширенный+ (приобретается дополнительно) | Премиум (приобретается дополнительно) | Эксклюзив (приобретается дополнительно) |
| <p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», а также: На период выполнения гарантийных работ в рамках данного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление Пользователю подменного оборудования с аналогичными характеристиками, при условии предоставления Пользователем Производителю гарантийного письма на возврат подменного оборудования.</p> | <p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», а также: Пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.</p> | <p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», а также: На период выполнения гарантийных работ в рамках данного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление Пользователю подменного оборудования с аналогичными характеристиками, при условии предоставления Пользователем Производителю гарантийного письма на возврат подменного оборудования, при этом Пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.</p> |

Таблица 2 – Спецификация сервисов Пакетов гарантийного обслуживания

| Доступные сервисы | Пакет обслуживания | | | | |
|---|---------------------------|--------------------|---------------------|----------------|------------------|
| | Стандартный | Расширенный | Расширенный+ | Премиум | Эксклюзив |
| Регистрация гарантийных случаев | | | | | |
| Приём обращений через ПСС / e-mail | да | да | да | да | да |
| Прием обращений по телефону горячей линии | нет | да | да | да | да |
| Доставка оборудования | | | | | |
| Доставка оборудования до | нет | да | да | да | да |

| Доступные сервисы | Пакет обслуживания | | | | |
|--|--------------------|-------------|--------------|---------|-----------|
| | Стандартный | Расширенный | Расширенный+ | Премиум | Эксклюзив |
| Центра гарантийного обслуживания за счет Производителя | | | | | |
| Отправка оборудования из Центра гарантийного обслуживания за счет Производителя | да | да | да | да | да |
| Срок ремонта (от прибытия в Центр гарантийного обслуживания до отправки Пользователю) | | | | | |
| До 45 календарных дней | да | да | да | нет | нет |
| До 10 календарных дней | нет | нет | нет | да | да |
| Подменное оборудование | | | | | |
| Предоставление подменного оборудования на время ремонта* | нет | нет | да | нет | да |

* - отправка подменного оборудования Пользователю осуществляется в течение одного рабочего дня, следующего за днем получения Производителем гарантийного письма от Пользователя (оригинал письма передается вместе с Продуктом, скан-копия – через ПСС), при условии, что гарантийное письмо получено до 12:00 по московскому времени, в противном случае – в течение двух рабочих дней от даты получения гарантийного письма.

Таблица 3. Доступность пакетов услуг гарантийного обслуживания для Продуктов НумаТех

| Наименование продуктов | Пакет обслуживания | | | | |
|---|--------------------|-------------|--------------|---------|-----------|
| | Стандартный | Расширенный | Расширенный+ | Премиум | Эксклюзив |
| Программно-аппаратный комплекс Numa Edge (версия 1.0) | да | да | да | да | да |

Важно:

Сопровождение Продуктов НумаТех может осуществляться в соответствии с эксклюзивным сервисным контрактом, разработанным с учетом потребностей пользователя.