



СЕРВИСНАЯ ПОЛИТИКА

Сервисное обслуживание техники Fellowes включает:

- ремонт или замену неисправного гарантийного оборудования;
- замену бракованного товара;
- консультации потребителей по эксплуатации изделия;
- техническое обслуживание изделий.

1. Гарантийное обслуживание.

Гарантийные сроки на изделия торговой марки Fellowes определяется производителем и составляет один или два года в зависимости от типа аппарата.

Все изделия должны быть укомплектованы гарантийным талоном. При продаже все поля гарантийного талона должны быть заполнены.

Сервисный Центр вправе отказать Потребителю в гарантийном ремонте в случаях:

- Истечения гарантийного срока обслуживания;
- Отсутствия гарантийного талона или документа о покупке Изделия;
- Отсутствия в гарантийном талоне информации о дате продажи и отметки продавшей организации, а также при наличии исправлений;
- Нарушения правил эксплуатации, изложенных в инструкции по эксплуатации;
- Наличия признаков ремонта Изделия или его разборки неуполномоченными на это лицами;
- Нарушения наклейки с информацией о серийном номере Изделия;
- Неправильного подключения к электросети или включения Изделий в сеть с недопустимыми параметрами;
- Наличия внешних механических повреждений;
- Повреждений, вызванных попаданием вовнутрь Изделий посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых;
- Повреждения в результате стихийных бедствий;
- Использования Изделия в целях, для которых оно не предназначено;
- Наличия признаков неправильного хранения или транспортировки его владельцем.

2. Территория обслуживания

Список и контактная информация действующих АСЦ (Авторизованный Сервисный Центр) напечатан на обратной стороне гарантийного талона. Вопросы Потребителей о наличии АСЦ в конкретном городе могут быть направлены на адрес service@fellowes.ru или заданы по телефону +7 (495) 280-71-80. Этот номер телефона и электронный адрес размещены в контактной информации на сайте <http://www.fellowes.ru>.

3. Порядок замены неремонтопригодного Изделия

Потребитель, обнаруживший неисправности Изделия в период гарантийного срока обращается в АСЦ для устранения дефекта. Сервисный центр должен, по возможности, постараться отремонтировать Изделие.

Ремонт Изделия не производится в следующих случаях:

- Запасные Части отсутствуют в Сервисной документации на Изделие, либо сервисная документация отсутствует на сервисном сайте;
- Запасные Части не могут быть поставлены в разумные сроки (более 45 дней от даты заказа);

- общая стоимость ремонта (работа плюс ЗЧ) превышает 40% розничной стоимости оборудования.

В любом из этих случаев осуществляется замена неремонтопригодного Изделия на новое Изделие на основании Акта («Акт о замене гарантийного Изделия»). Замена производится в следующем порядке:

1. Сервисный центр, принявший в гарантийный ремонт Изделие, которое по вышеуказанным причинам считается неремонтопригодным, отправляет заполненную форму Акта о замене гарантийного Изделия по электронной почте сервис-менеджеру ООО «Феллоуз» для подтверждения обоснованности выдачи Акта. В Акте обязательно указываются все данные, подлежащие заполнению со стороны Сервисного Центра. Дополнительно к Акту прилагается отсканированное изображение гарантийного талона или документа о покупке, а при наличии механических дефектов в Изделии - фото дефекта.
2. По результатам анализа предоставленных данных сервис-менеджер информирует Сервисный Центр о признании или непризнании Изделия неремонтопригодным
3. В случае подтверждения неремонтопригодности Изделия:
 - московские Сервисные Центры выдают Потребителю «Акт о замене гарантийного Изделия для замены Изделия на складе ООО «Феллоуз» (адрес склада, схема проезда и контактная информация на сайте <http://www.fellowes.ru> в закладке «Контакты». Потребитель расписывается на Акте и ставит дату получения.
 - региональные Сервисные Центры ожидают получение нового Изделия от Заказчика для выдачи Потребителю. В Акт о замене гарантийного Изделия Потребитель проверяет правильность заполнения модели и серийного номера нового Изделия, ставит дату получения и подпись. Сервисный Центр должен оформить гарантийный талон к новому Изделию (заполнить поля модель, серийный номер, дата приобретения дата выдачи Изделия, поставить печать СЦ). В поле «Название и адрес продающей организации» записать: «Замена неремонтопригодного».
 - Если Потребитель, обратившийся региональный Сервисный Центр, желает получить самостоятельно Изделие на складе Заказчика, то Сервисный центр выдает ему «Акт о замене гарантийного Изделия». Потребитель расписывается на Акте и ставит дату получения.

Неисправные Изделия остаются в Сервисном Центре для дальнейшей утилизации.

4. Отправка Изделий для замены со склада ООО «Феллоуз» осуществляется с грузом Контрагента (если АСЦ является его подразделением) или через транспортную компанию для независимых АСЦ.

4. Порядок замены бракованного товара

При обнаружении Контрагентом в полученном грузе бракованного товара:

- Контрагент составляет акт «Об установлении расхождения по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей» (форма ТОРГ-2) и отправляет его по электронной почте на адрес service@fellowes.ru для подтверждения обоснованности выдачи Акта. Дополнительно к Акту отправляется фото дефекта.
- По результатам анализа предоставленных данных сервис-менеджер информирует Контрагента о признании или непризнании наличия брака в товаре.
- Отправка нового товара для замены бракованного осуществляется с грузом Контрагента при следующей поставке.
- Бракованные бизнес-машины сдаются Контрагентом в АСЦ для ремонта или замены.