

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 Центра гарантийного	нет	да	да	да	да

Доступные сервисы	Пакет обслуживания				
	Стандартный	Расширенный	Расширенный+	Премиум	Эксклюзив
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

Примечание:

«*» - 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	да	да	да	да	да
Программно-аппаратный комплекс однонаправленной передачи данных Numa uGate	да	нет	нет	нет	нет

Важно:

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