

Порядок действий при обращении по рекламациям.

1. Услуги по техническому обслуживанию оборудования, поставляемого компанией ООО «СИМС-2», оказываются специалистами Сервисного центра ООО «СИМС-2».

2. В случае выявления дефекта, неисправности изделия или некомплекта, Заказчику следует заполнить рекламационный акт и отправить его на электронный адрес сервисного центра ООО «СИМС-2».

3. Специалист сервисного центра в течение 2-х рабочих дней после получения от Заказчика рекламационного акта, принимает решение и уведомляет о нем Заказчика, путем отправки ему по электронной почте заполненного со своей стороны рекламационного акта.

4. В случае необходимости проведения экспертизы изделия, специалист Сервисного центра запрашивает у Заказчика отправку изделия и документов к нему.

5. При назначении проведения экспертизы Заказчик отправляет в Сервисный центр изделие и его документы транспортными компаниями ПЭК, Деловые линии или курьерской компанией до дверей Сервисного центра ООО «СИМС-2» по адресу: Россия, г. Москва, ул. Свободы д. 35, стр. 5.
Почтовый адрес (только для отправок через Почту России): 125430, г. Москва, а/я 11, получатель: ООО «СИМС-2».

6. Отправка неисправного изделия весом до 5 кг и объемом до 0,2 куб. м. оплачивается Заказчиком.

7. Результаты проведенной экспертизы специалист Сервисного центра фиксирует в рекламационном акте.

8. Если рекламация признана обоснованной и специалист Сервисного центра принимает решение об отправке Заказчику нового (отремонтированного) изделия, или о замене его комплектующих, отправка осуществляется в течение 2-х рабочих дней транспортными компаниями ПЭК, Деловые линии, либо Почтой России и оплачивается ООО «СИМС-2».

9. По согласованию с Заказчиком отправка может осуществляться другими транспортными компаниями за счет Заказчика.

10. Условия отправки изделия весом более 5 кг и объемом свыше 2 куб. м. оговариваются в индивидуальном порядке.

11. В случае принятия специалистом Сервисного центра решения о платном обслуживании по результатам проведенной экспертизы, обслуживание и ремонт

изделия производится в течение 2-х рабочих дней с момента поступления оплаты по счету.

12. Сервисный центр вправе отказать в обслуживании или ремонте изделия по следующим причинам:

- В связи с истечением срока гарантийного обслуживания;
- Если для изделия больше не поставляются запасные части;
- Если проведение ремонта нецелесообразно и цена ремонта изделия соизмерима с ценой нового изделия;
- В случае отказа Заказчиком оплаты услуг по счету, выставленному Сервисным центром.