**Памятка клиенту**

**по подготовке и передаче оборудования в ремонт**

1. Обращение в техническую поддержку

Прежде, чем отправлять оборудование в ремонт, просим Вас обратиться в службу технической поддержки по ссылке server.rikor.com/support посредством нажатия кнопки «оставить заявку» и изложением содержания обращения по вопросам эксплуатации оборудования и возникших неисправностей.

 Заявки врежиме 24\*7регистрируются в хронологическом порядке с присвоением текущего

 номера.

Если после выполнения рекомендаций инженера технической поддержки неисправность устранить не удалось, клиент (пользователь) направляет оборудование для проведения технического освидетельствования и ремонта в сервисные центры Производителя (перечень сервисных центров с указанием адресов и режимов работы размещен на сайте rikor.com в разделе Поддержка, вкладка Сервисные центры – серверы и ноутбуки) или на предприятие Производителя (Нижегородская обл., г.Арзамас, ул.Победы, д.9, АО «Рикор Электроникс»).

1. Подготовка оборудования в ремонт

Оборудование направляется для диагностики и ремонта в чистом виде с указанием дефектов и условий их проявления, в комплектности согласно паспорта изделия, данных контактного лица (номера контактного телефона, e-mail); кроме того, для гарантийного Оборудования – с указанием даты покупки, названия компании покупателя, паролей и кодов доступа к Оборудованию.

Кроме того, для гарантийного оборудования, предоставляется также документация (паспорт, формуляр, гарантийный талон и т.п.) на изделие. Все указанные данные заносятся в Акт описания неисправности на оборудование (форма акта в Приложении), который вместе с другими документами также вкладывается в упаковку.

**При отсутствии указанных документов оборудование в ремонт не принимается и хранится на складе до их поставки !!!**

1. Правила упаковки оборудования

Оборудование необходимо упаковать таким образом, чтобы во время транспортировки посылки исключить возможность доступа к оборудованию, его порчу внешними факторами (такими как влага, механическое воздействие). Т. е. упаковка должна обеспечивать сохранность оборудования при его транспортировке. Каждое изделие должно быть упаковано в отдельный пакетик, между слоями плат необходимо делать прокладку из картона или другого пористого материала. Все швы коробки должны быть тщательно обклеены скотчем. Упаковка (коробка) должна быть подобрана таким образом, чтобы не оставалось слишком много свободно места, и изделия не могли свободно двигаться внутри нее.

На упаковке так же должно быть указано:

- наименование компании (организации) отправителя; - количество единиц оборудования в упаковке (Например: 15 штук) **Наименование оборудования указывать не надо! Только количество**; - наименование получателя; - контактный телефон получателя;

Оборудование направляется в ремонт транспортной компанией или нарочным по адресам, указанным в п.1 Памятки

 Приложение

г.(н.п)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  «**Акт описания неисправности»** |  |  |
| Наименование организации собственника оборудования:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | Ответственное лицо (контактные данные):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |
| 1 | Тип ремонта (нужное отметить) | / платный □ / гарантийный □ |  |
| 2 | Оборудование: |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 3 | Серийный номер: |  |  |
| 4 | Дата приобретения: |  |  |
| 5 | Дата обнаружения неисправности: |  |  |
| 6 | Неисправность: |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 7 | Комплектность: |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 8 | Документация: |  |  |
| 9 | Комментарии (особые условия, приоритет срочности и т.п): |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |