

Порядок ремонта устройств ИБП серии Symmetra RM и Symmetra LX в контрактных авторизированных сервисных центрах APC в России.

Общие положения

Настоящий порядок регламентирует схему гарантийного ремонта серии Symmetra RM и Symmetra LX. Все устройства указанной серии, а также блоки от них, принимаемые в контрактных и субконтрактных сервисных центрах, подлежат ремонту/обмену на ремонтной линии компании APC by Schneider Electric в г.Москва. Доставка в оба конца осуществляется курьерской службой по заказу и за счёт компании Schneider Electric.

До приемки в ремонт при возникновении проблем с эксплуатацией

Клиент самостоятельно обращается в Центр Поддержки Клиентов (ЦПК) компании APC by Schneider Electric по электронной почте ru.ccc@schneider-electric.com или apcrustech@schneider-electric.com или по телефонам: 8 (495) 777 99 88, 8 (800) 200 64 46 (звонок для России бесплатный). Технические специалисты ЦПК дистанционно проводят диагностические работы и пытаются устранить причины неисправности при участии клиента. В случае выявления необходимости ремонта блоков изделия клиенту выдается номер сервисного случая - SR#.

Прием в ремонт

Клиент самостоятельно и за свой счет (если это не противоречит действующему законодательству) доставляет блоки подлежащие ремонту (по решению ЦПК) в ближайший авторизованный сервисный центр (АСЦ). Список действующих АСЦ размещён на сайте: http://www.apc.ru/service/service_center_list.html#m_1.

АСЦ принимает устройство только при предъявлении SR#, выданного специалистами Центра поддержки клиентов APC by Schneider Electric, условно до проверки подлинности номера. АСЦ проверяет подлинность номера путем запроса и получения ответа от службы технической поддержки APC by Schneider Electric по телефону или по электронной почте. После подтверждения принятый условно блок считается принятым в гарантийный ремонт.

Отправка

После приёмки в гарантийный ремонт контрактный сервисный центр передает заявку в APC by Schneider Electric на транспортировку неисправного устройства на ремонтную линию в г.Москва. Устройство должно быть упаковано в оригинальную упаковку. В случае отсутствия оригинальной упаковки, устройство должно быть упаковано в виде, пригодном для транспортировки по условиям курьерской службы и обеспечивающем сохранность оборудования в течение доставки. На само устройство и на упаковку должны быть прикреплены копии заявки.

Ремонт/замена

При получении неисправного устройства APC by Schneider Electric производит ремонт или замену данного устройства.

Доставка обратно

Доставка обратно из Москвы в АСЦ осуществляется по адресу и с использованием контактной информации, указанной в заявке.

Выдача из ремонта

По получении отремонтированного/заменённого блока/устройства из APC by Schneider Electric сервисный центр информирует клиента о необходимости забрать устройство из ремонта и осуществляет выдачу оборудования в штатном порядке.

Исключения по приемке и выдаче

Если клиент является частным лицом и попадает под действие законов, обязывающих АСЦ осуществлять забор и доставку устройств самостоятельно и за свой счет, то АСЦ осуществляет транспортировку в приёмку и обратно своими силами и за свой счет с последующей компенсацией расходов в соответствии с действующими договорами. (Все дополнительные расходы должны быть предварительно согласованы и одобрены APC by Schneider Electric).