

Сервисное обслуживание приборов производства ООО «НПП «Стелс»

www.nppstels.ru

Для физических лиц

По вопросам приема приборов в ремонт от физических лиц,
обращаться в [диагностические центры наших партнеров](#).

Диагностический центр НПП «Стелс» в Томске:

ООО «М2М ТОМСК»

Томск, ул. Карла Маркса, 7, офис 1

Телефон: (3822) 467-295, +7 (913) 806 4213

При сдаче прибора в ремонт, желательно заполнить:

[Акт сдачи в ремонт](#)

Для юридических лиц

1.1	Подготовка прибора к сдаче в Сервисный Центр ООО «НПП «Стелс»	2
1.2	Сдача приборов.....	2
1.3	Сроки ремонта.....	2
1.4	Выдача приборов после ремонта	2
1.5	Снятие гарантии.....	3
1.6	Ориентировочная стоимость ремонта изделий	3

1 Для юридических лиц

1.1 Подготовка прибора к сдаче в Сервисный Центр ООО «НПП «Стелс»

Прибор следует сдавать в ремонт после первичной диагностики неисправности и наличия данных о неисправности (наименование неисправного узла/функции, описание неисправности, периодичность проявления неисправности). При возможности включать сервисные записи и фиксировать неисправность.

Перед сдачей в ремонт, прибор следует очистить от пыли и иных загрязнений.

При сдаче прибора в Сервисный Центр заполняется [Акт сдачи в ремонт](#) в котором подробно описывается выявленная неисправность и обстоятельства ее проявления. Акт заполняется для каждого прибора, сдаваемого в ремонт. Так же, требуется указать контактные данные и реквизиты для возврата прибора из ремонта.

1.2 Сдача приборов

Сдача приборов в ремонт осуществляется по месту приобретения прибора, или на адрес одного из [диагностических центров](#). Транспортировка приборов осуществляется транспортными компаниями или силами клиента.

Транспортные расходы по доставке приборов в Сервисный Центр ООО «НПП «Стелс» осуществляются за счет отправителя.

Предпочтительные транспортные компании: Деловые Линии, Энергия.

Приборы можно направлять в Сервисный Центр ООО «НПП «Стелс» напрямую, адрес для отправки:

ООО «НПП «Стелс», ИНН: 7017033818

634031 г. Томск, ул. Созидания 1.

Контактный телефон: +7 (3822) 488-505, 488-506

1.3 Сроки ремонта

Срок ремонта изделий производства ООО «НПП «Стелс» не превышает 14 календарных дней с момента приема изделия в ремонт (без учета времени транспортировки).

В случае продления срока ремонта клиент будет дополнительно извещен.

1.4 Выдача приборов после ремонта

Выдача/отправка отремонтированных приборов клиенту осуществляется после оплаты счета (если ремонт платный).

Для клиентов из г. Томск выдача приборов осуществляется в четверг с 8:00-17:00 обед 12:00-13:00 по адресу ул. Созидания 1.

Выдача приборов для иногородних клиентов осуществляется транспортными компаниями.

Транспортировка приборов на гарантийном обслуживании осуществляются за счет ООО «НПП «Стелс».

Транспортировка приборов с истекшим сроком гарантийного обслуживания осуществляются за счет клиента, предоставившего прибор в Сервисный Центр ООО «НПП «Стелс».

Транспортировка комбинированных грузов (гарантийные и не гарантийные) осуществляется за счет клиента.

1.5 Снятие гарантии

С прибора, произведенного ООО «НПП «Стелс» может быть снята гарантия по одной из следующих причин:

1. Неверная эксплуатация
 - 1.1 Воздействие агрессивной среды
 - 1.2 Воздействие повышенного напряжения
 - 1.3 Короткое замыкание от постороннего предмета
 - 1.4 Обрыв проводника на плате вследствие механического воздействия
 - 1.5 Механическое повреждение компонента
2. Неквалифицированный ремонт
3. Отсутствие узла
4. Истечение срока гарантийного обслуживания

1.6 Ориентировочная стоимость ремонта изделий

Минимальная стоимость ремонта составляет 670 рублей.

В случае превышения стоимости ремонта указанной в таблице, ремонт производится после согласования с клиентом.

Тип	Неисправность	Стоимость	Примечание
Приборы с истекшим сроком гарантийного обслуживания, снятые с производства	Любая	Стоимость ремонта 670-1700 рублей Панель СКП 670-900 рублей	В случае превышения стоимости клиент будет извещен.
	Не выходит на связь, не регистрируется в сети	Стоимость ремонта 670-2300 рублей	
Приборы на гарантийном обслуживании	Любая	Ремонт приборов на гарантийном обслуживании производится бесплатно	Если в процессе диагностики выяснится, что прибор вышел из строя по вине клиента то, дополнительно извещаем клиента о стоимости ремонта.
	Воздействие грозы, воздействие повышенного напряжения, сгорели элементы на плате	Стоимость ремонта 670-1700 рублей	В случае превышения стоимости клиент будет извещен.
	Сломан элемент	Стоимость ремонта 670-800 рублей	
Любой прибор выпущенный ООО «НПП «Стелс»	Не считывается конфигурация, сбросить пароль, обновить ПО, проверить прибор и т.п.	Сервисное обслуживание и обновление ПО производится бесплатно.	Если в процессе диагностики выясняется снятие гарантии или платный ремонт то, дополнительно извещаем клиента
Любой прибор серии Мираж, Stemaх, блок питания	Неисправен БП	Стоимость ремонта 700-800 рублей	Блоки питания можно приобретать отдельно у наших партнеров.