

# Информация по сервисному обслуживанию приборов производства ООО «НПП «Стелс»

[www.nppstels.ru](http://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. Красноармейская, 101а, офис 315.1  
Телефон: +7 (499) 290-23-96

При сдаче прибора в ремонт **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполнить:  
[Акт для сдачи в ремонт неисправного прибора STEMAX / Мираж](#)  
или [Акт для сдачи в ремонт неисправного радиоустройства Livi](#)

## 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	Возврат 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 для сдачи в ремонт неисправного прибора STEMAX / Мираж](#) и/или [Акт для сдачи в ремонт неисправного радиоустройства Livi](#), в которых подробно описывается выявленная неисправность и обстоятельства ее проявления. Акт заполняется для каждого прибора, сдаваемого в ремонт. Также 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](#). Отправка 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.

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

Транспортировка приборов с истекшим сроком гарантийного обслуживания осуществляются за счет клиента.

Транспортировка комбинированных грузов (гарантийные и не гарантийные) осуществляются 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

Ориентировочная стоимость ремонта изделий производства ООО «НПП «Стелс»

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