

Информация по сервисному обслуживанию 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 "Стелс Экспресс"
Томск, ул. Красноармейская, 101а, офис 315.1
Телефон: +7 (913) 849-10-03

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	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, Stemax, блок питания	Неисправен БП	Стоимость ремонта 900 рублей	Блоки питания можно приобретать отдельно у наших партнеров.