

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**ПАКЕТЫ УСЛУГ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОДУКТОВ НУМАТЕХ**

**Таблица 1 – Спецификация Пакетов гарантийного обслуживания**

<b>Стандартный</b> (входит в состав Сервисного сертификата и Сертификата возобновления обслуживания)		
<p>Производитель принимает запросы на гарантийное обслуживание Изделий от конечных Пользователей. Пользователь, которому необходимы услуги гарантийного обслуживания, может обращаться напрямую к Производителю посредством отправки официального или электронного письма, а также оставив заявку через ПСС. Доставка оборудования в центр гарантийного обслуживания для ремонта осуществляется за счет Пользователя, а возврат Пользователю после ремонта – за счет Производителя.</p>		
<b>Расширенный</b> (приобретается дополнительно)		
<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Стандартный», <b>а также:</b> Пользователь, которому необходимы услуги гарантийного обслуживания, может обращаться напрямую к Производителю по телефону горячей линии. Доставка и возврат оборудования в сервисный центр для ремонта осуществляется за счет Производителя.</p>		
<b>Расширенный+</b> (приобретается дополнительно)	<b>Премиум</b> (приобретается дополнительно)	<b>Эксклюзив</b> (приобретается дополнительно)
<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», <b>а также:</b> На период выполнения гарантийных работ в рамках данного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление Пользователю подменного оборудования с аналогичными характеристиками, при условии предоставления Пользователем Производителю гарантийного письма на возврат подменного оборудования.</p>	<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», <b>а также:</b> Пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.</p>	<p>Пользователю доступны все сервисы Пакета гарантийного обслуживания «Расширенный», <b>а также:</b> На период выполнения гарантийных работ в рамках данного пакета гарантийного обслуживания возможно предоставление Пользователю подменного оборудования с аналогичными характеристиками, при условии предоставления Пользователем Производителю гарантийного письма на возврат подменного оборудования, при этом Пользователю гарантируется минимальное время диагностики неполадок и ремонта Изделий.</p>

**Таблица 2 – Спецификация сервисов Пакетов гарантийного обслуживания**

<b>Доступные сервисы</b>	<b>Пакет обслуживания</b>				
	<b>Стандартный</b>	<b>Расширенный</b>	<b>Расширенный+</b>	<b>Премиум</b>	<b>Эксклюзив</b>
<b>Регистрация гарантийных случаев</b>					
Приём обращений через ПСС / e-mail	да	да	да	да	да
Прием обращений по телефону горячей линии	нет	да	да	да	да
<b>Доставка оборудования</b>					
Доставка оборудования до Центра гарантийного	нет	да	да	да	да

Доступные сервисы	Пакет обслуживания				
	Стандартный	Расширенный	Расширенный+	Премиум	Эксклюзив
обслуживания за счет Производителя					
Отправка оборудования из Центра гарантийного обслуживания за счет Производителя	да	да	да	да	да
<b>Срок ремонта (от прибытия в Центр гарантийного обслуживания до отправки Пользователю)</b>					
До 45 календарных дней	да	да	да	нет	нет
До 10 календарных дней	нет	нет	нет	да	да
<b>Подменное оборудование</b>					
Предоставление подменного оборудования на время ремонта*	нет	нет	да	нет	да

Примечание:

«\*» - отправка подменного оборудования Пользователю осуществляется в течение одного рабочего дня, следующего за днем получения Производителем гарантийного письма от Пользователя (оригинал письма передается вместе с Продуктом, скан-копия – через ПСС), при условии, что гарантийное письмо получено до 12:00 по московскому времени, в противном случае – в течение двух рабочих дней от даты получения гарантийного письма.

**Таблица 3. Доступность пакетов услуг гарантийного обслуживания для Продуктов НумаТех**

Наименование продуктов	Пакет обслуживания				
	Стандартный	Расширенный	Расширенный+	Премиум	Эксклюзив
Программно-аппаратный комплекс <b>Numa Edge</b>	да	да	да	да	да
Программно-аппаратный комплекс однонаправленной передачи данных <b>Numa uGate</b>	да	нет	нет	нет	нет

**Важно:**

Сопровождение Продуктов НумаТех может осуществляться в соответствии с эксклюзивным сервисным контрактом состав, разработанным с учетом потребностей пользователя.