

# ИНСТРУКЦИЯ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ЭЛЕКТРОННОЙ ВЕРСИИ РЕКЛАМАЦИОННОГО ЛИСТА

Уважаемые пользователи!

С 1 ноября 2017 года на главном сайте компании, была реализована возможность заполнения электронной версии Рекламационного листа перед отправкой оборудования в Сервисные центры.

**В этой форме необходимо заполнить все строки, помеченные «\*».**

**1. Наименование организации** – организация, купившая прибор у компании ООО «Фирма «ИМЛАЙТ-Шоутехник»

**2. Фамилия, имя, отчество контактного лица** – человек, эксплуатирующий оборудование, способный ответить на вопросы по эксплуатации прибора, либо тот, кто может эти вопросы передать конечному пользователю.

**3. Телефон** – телефон человека, эксплуатирующего оборудование, либо тот, кто может передать информацию конечному пользователю.

**4. E-mail** – адрес электронной почты на который будет выслана квитанция о приёме в ремонт. В ней будет содержаться информация о том, какое оборудование было принято, номер ремонта и серийный номер прибора – эти цифры нужны для отслеживания хода ремонта на сайте. В случае платного ремонта, на этот адрес электронной почты будет отправлен счёт на оплату ремонта.

**5. Наименование оборудования** – Название прибора, тип, марка, модель.

**6. Серийный номер** – в современных приборах серийный номер может быть закодирован в QR коде. Если QR кода или серийного номера нет на приборе – в графе указать слово «нет».

**7. Вид обслуживания** – в случае гарантийного обслуживания или возврата нужно указать номер и дату расходной накладной продажи от компании ООО «Фирма «ИМЛАЙТ-Шоутехник». По дате отгрузки определяется гарантийный срок эксплуатации. Также по накладной отгрузки оформляется возврат.

**8. Менеджер с которым вы работаете в нашей компании** – фамилия менеджера в компании ООО «Фирма «ИМЛАЙТ-Шоутехник», продавшего вам прибор.

**9. Характер неисправности** – описать неисправность, в какой момент возникла, какой элемент прибора неисправен, если это многоканальный прибор, указать конкретно на каком канале неисправность. Чем подробнее будет описана неисправность, тем быстрее будет произведён ремонт.

**10. Отправить видео неисправности** – можно прикрепить видео файл, на котором будет отчётливо видно, как проявляется неисправность.

**11. Отправить фото неисправности** – можно прикрепить файл фотографии, на котором будет видна неисправность.

**12. Способ отправки оборудования из ремонта** – указать, каким образом будет отправлен прибор из ремонта, по предварительному согласованию. Пункт «Самовывоз со склада в Москве» означает, что прибор будет отправлен в пункт выдачи в г. Москва, ул. Рябиновая д. 47 стр.6.

После заполнения всех строк формы и выбора способа отправки оборудования из ремонта, имеется несколько вариантов дальнейших действий:

– **СОХРАНИТЬ И ОТПРАВИТЬ В МОСКВУ, СОХРАНИТЬ И ОТПРАВИТЬ В КИРОВ** – заполненный рекламационный лист будет отправлен в соответствующий сервисный центр, а также откроется на устройстве, на котором заполнялся. Вы сможете сохранить его или распечатать.

После того, как будет нажата кнопка Сохранить и отправить в Москву (Киров) должна появиться надпись на зелёном фоне:

**Рекламационный лист успешно отправлен!**

Отправляйте оборудование в ремонт в соответствии с инструкцией.

Если надпись появилась, значит рекламационный лист правильно заполнен и успешно отправлен в выбранный вами сервисный центр.

Также можно:

– **РАСПЕЧАТАТЬ** заполненный лист:

– **СКАЧАТЬ НЕЗАПОЛНЕННЫЙ РЕКЛАМАЦИОННЫЙ ЛИСТ**  
**(ВНИМАНИЕ! Сохранённый на вашем устройстве лист не отправляется автоматически в сервисный центр!)**

Полученный сервисным центром по электронной почте рекламационный лист сохраняется в отдельной папке и хранится до момента поступления прибора.

Идентификация оборудования осуществляется по названию прибора, серийному номеру и названию организации, отправившей его.

При отправке прибора в ремонт **ОБЯЗАТЕЛЬНО НАКЛЕЙТЕ НА УПАКОВКУ ДАННЫЕ ОБ ОТПРАВИТЕЛЕ.**

В случае, когда в сервисный центр поступает прибор без листа рекламации внутри, на упаковке нет наклеек транспортной компании, нет никаких ссылок на город или регион, а в почте нет рекламационного листа на этот прибор – идентифицировать его нельзя и ремонт затягивается на неопределенное время до выяснения данных о владельце.

Сервисный центр ООО «ИМЛАЙТ»