

Общие положения по приему оборудования в диагностику или ремонт в ООО «Тру Ай Пи»

К диагностике и ремонту принимается оборудование только при наличии корректно заполненной заявки. Ссылка для заполнения ["ЗАЯВКИ НА РЕМОНТ"](http://support.true-ip.ru/index.php?a=add) (<http://support.true-ip.ru/index.php?a=add>)

1. **Адрес** для почтовой отправки в сервисный центр True IP указан ниже в образце.
2. **Перед отправкой**, рекомендуем уточнить стоимость отправки оборудования.
3. **Обязательным требованием**, для передачи/отправки оборудования, на устранение неисправности в сервисном центре True IP, является заполнение "заявки на ремонт" в тикетной системе на сайте True IP в которой необходимо:
 - 3.1. указать правильные контактные данные
 - 3.2. в разделе "Категории" выбрать "Ремонт"
 - 3.3. в поле "Сообщение" для каждого устройства указать название и причину неисправности
 - 3.4. для гарантийных случаев (срок гарантии 2 года) указать дату покупки и требуется или не требуется согласование платного ремонта
 - 3.5. оборудование без указания неисправности **автоматически** принимается только в **платную** диагностику или ремонт
4. **В диагностике и ремонте может быть отказано если:**
 - 4.1. оборудование отслужило свой срок эксплуатации (например, более 10 лет).
 - 4.2. недопустимо загрязнено, замаслено, с явными механическими повреждениями или следами вандализма.
 - 4.3. отсутствует описание неисправности в "заявке"
 - 4.4. не заполнена сама "заявка" в тикетной системе
5. **Рекомендации по отправке оборудования:**
 - 5.1. для отправки лёгкого оборудования (до 1-2 кг) просьба пользоваться услугами курьерских служб от двери до двери.
 - 5.2. для отправки крупногабаритных или тяжёлых грузов, просьба пользоваться услугами транспортных компаний (Деловые Линии или др.)
 - 5.3. оплата за транспортные расходы пересылаемого оборудования осуществляется за счёт отправителя (заказчика). Не оплаченное оборудование не будет получено из транспортных или курьерских компаний.
 - 5.4. не рекомендуем пользоваться услугами ПОЧТЫ РОССИИ. Грузы через доставляются в самые длительные сроки (возможно, пока). Надёжность доставки низкая. Наши ограниченные возможности по получению таких грузов на почте.
 - 5.5. По возможности укажите в заявке дату отправки.
6. **Дополнительная информация:**
 - 6.1. отремонтированное оборудование находится в службе сервиса на хранении не более 30 дней с момента уведомления заказчика о его готовности по указанному в тикете телефону или e-mail.
 - 6.2. оплата за проведение платной диагностики/ремонта осуществляется по согласованию с отделом продаж.
 - 6.3. отправки, без надписи "В ОТДЕЛ СЕРВИСА True IP" на внешней упаковке могут быть отправлены обратно без вскрытия.
 - 6.4. отсутствие заявки в тикетной системе и с указанием необходимой информации или неверно указанные контактные данные, могут послужить поводом для отказа в проведении ремонта или диагностики и к отправке его отправителю обратно автоматически.
 - 6.5. статус текущих ремонтов можете узнать в тикетной системе по номеру тикета (ЗАПОМНИТЕ его пожалуйста при заполнении) либо по телефону.

7. Образец наклейки на упаковку:

| | |
|-------------|--|
| получатель | ООО “Тру Ай Пи” |
| | 198095, г. Санкт-Петербург |
| | Митрофаньевское шоссе, дом 5Е, офис 303 |
| | Марат Галимуллин +7 (812) 241-17-51 (доб. 1) |
| | В ОТДЕЛ СЕРВИСА True IP |
| отправитель | |
| адрес | |
| ФИО | |
| телефон | |

Если у вас возникли вопросы, пожалуйста свяжитесь с нами по телефону +78122411751.