

Памятка по заполнению Бланка рекламации клиентом:

Уважаемые пользователи! Убедительно просим Вас ознакомиться с данной памяткой и следовать указаниям и рекомендациям, описанным в ней, так как грамотное и правильное заполнение бланка рекламаций поможет нам оперативно и правильно квалифицировать возникшую неисправность и, как следствие, в кратчайшие сроки устранить её.

1. Раздел бланка рекламации «Заполняется клиентом» заполняется либо пользователем системы (при наличии достаточной квалификации и знаний), либо лицом обслуживающим данные изделия (представителем монтажной или торгово-монтажной организации), либо иным специалистом, знания и навыки которого позволяют правильно идентифицировать неисправность изделия (IT-специалист, технический специалист службы безопасности объекта и т.д.). В случае, если возникают сомнения в причине неисправности, настоятельно рекомендуем Вам обратиться в СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ Parsec для корректной идентификации причины неработоспособности изделия.
2. Просьба указывать ФИО, телефон, e-mail и другие контактные данные на того человека, который в случае обращения к нему специалиста отдела ремонта оборудования Parsec сможет ответить на задаваемые ему вопросы, связанные с неисправностью.
3. Описание неисправности является одним из важнейших пунктов бланка рекламации. Указание верной неисправности существенно сокращает время ремонта и трудозатраты на диагностику изделия. Убедительная просьба, если возникают сомнения или Вы не можете самостоятельно описать неисправность, обратиться в СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ Parsec. Производитель вправе без объяснения причин вернуть изделия отправителю, либо назначить дополнительную плату за работу по диагностике, если в качестве описания неисправности указаны причины: не работает, считыватель не открывает дверь и т.д.
4. Для улучшения сервиса и качества оказываемых услуг просим Вас заполнять графу «Дата отправки», это поможет нам отслеживать, где могут происходить задержки и в дальнейшем ускорять процесс ремонта.