**«Правила оказания Технической Поддержки, проведения Сервисного Обслуживания и исполнения Гарантийных Обязательств»**

1. **Техническая поддержка.** Техническая поддержка производится Техническим отделом Производственного Отделения компании и включает в себя следующее:
   1. Разработка, актуализация и публикация технической информации, необходимой при подборе, проектировании, монтаже, эксплуатации, обслуживании и ремонте оборудования
   2. Консультирование сотрудников компаний-Клиентов и компаний-Партнеров по вопросам технической поддержки (ТП), сервисного обслуживания (СО) и гарантийных обязательств (ГО)
   3. Обучение специалистов правилам монтажа, обслуживания и ремонта оборудования с использованием обучающих стендов, реального оборудования и печатных материалов
   4. Проведение Технического аудита работ, проведенных сторонними исполнителями по проектирования, монтажу (шеф - монтаж), обслуживанию и ремонту оборудования «Ятаган»
2. **Сервисное обслуживание** – действия, направленные на обеспечение сохранности, работоспособности и высокой эффективности оборудования. Непосредственно работы по СО оборудования «Ятаган» производятся силами специализированных компаний или силами Клиента и за его счет, согласно правил, инструкций и рекомендаций Производителя. Технический отдел компании в рамках СО предоставляет:
   1. Разработка, актуализация и публикация инструкций, рекомендаций и регламентов по сервисному техническому обслуживанию оборудования «Ятаган»
   2. Продажа уникальных запасных частей и комплектующих, необходимых для ремонта и обслуживания оборудования «Ятаган»
   3. Формирование, актуализация и публикация перечня специализированных организаций, производящих сервисное обслуживание оборудования «Ятаган» на объектах пользователей

1. **Гарантийные обязательства** – Указаны в Договорах на поставку, на сайте компании и в паспортах на оборудование. Все действия по исполнению Гарантийных обязательств на оборудование «Ятаган» серий: Safe Fire, Smoke, Smoke Automat, Complex, Out и Recycle производятся исключительно на территории завода-производителя при предоставлении неисправного оборудования силами и за счет покупателя. В рамках исполнения Гарантийных обязательств по оборудованию «Ятаган» Производственным Отделением компании производятся следующие действия:
   1. Разработка и публикация правил и условий предоставления Гарантий и исполнения Гарантийных обязательств в соответствии с требованиями законодательства РФ
   2. Тестирование и приемка каждой единицы оборудования «Ятаган» в полном объеме с использованием специализированных тестовых стендов перед отгрузкой Клиенту
   3. Предоставление запасных частей и комплектующих, вышедших из строя по вине производителя до окончания срока гарантии
   4. Диагностика неисправностей оборудования и определение причин выхода оборудования из строя или снижения его эффективности
   5. Ремонт оборудования «Ятаган», частично или полностью вышедшего из строя по вине производителя до окончания гарантийного срока.