
ПРАВИЛА РАБОТЫ ОТДЕЛА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ OCS

Гарантийное обслуживание осуществляется:

- Через авторизованные сервисные центры производителей (АСЦ), где производится ремонт
- Через сервисные центры OCS в следующих случаях:
 - отсутствие АСЦ производителя в России или в регионе – для транспортировки оборудования;
 - если АСЦ выдал акт о неремонтопригодности товара - для оформления возврата или замены
 - в случае отказа в гарантийном обслуживании со стороны АСЦ по причинам, не находящимся в зоне ответственности пользователя

Перед обращением в OCS обязательно проверьте наличие в России АСЦ производителя, который может осуществить процедуру ремонта.

Если АСЦ производителя нет или он выдал Акт о неремонтопригодности товара, тогда Вы должны обратиться в OCS для оформления возврата или замены. OCS гарантирует осуществление гарантийного обслуживания в соответствии с гарантийными обязательствами каждого из производителей: замену неисправного товара, оформление компенсации и тд.

Процедура обращения в OCS

- Товар/документы для гарантийного обслуживания/компенсации принимаются только после выполнения процедуры авторизации. Это означает, что сначала необходимо прислать Запрос RMA (RMA – это аббревиатура от Return Material Authorization).

Запрос можно направить через форму на сайте <https://www.ocs.ru/services/garantiya-i-podderzhka/rma/bazovaya-garantiya/> или адресовать в подразделение OCS, с которым Вы работаете в своём регионе:

- rma_01@ocs.ru - Центр (Санкт-Петербург, Москва)
 - rma_03@ocs.ru - Юг (Воронеж, Волгоград, Ростов, Краснодар, Пятигорск)
 - rma_04@ocs.ru - Урал (Екатеринбург, Челябинск, Пермь, Тюмень)
 - rma_05@ocs.ru - Поволжье (Нижний Новгород, Казань, Уфа, Ижевск, Самара, Саратов)
 - rma_06@ocs.ru - Сибирь (Новосибирск, Омск, Красноярск, Иркутск, Владивосток)
- Для ускорения обработки Вашего запроса RMA, пожалуйста, максимально подробно опишите неисправность и корректно заполните все поля формы
 - Если ваш запрос авторизован, то в ответ вы получите номер RMA для каждого устройства. Этот номер является уникальным идентификатором для сданного в ремонт товара. Максимальный срок реакции на запрос – два рабочих дня (срок реакции может быть увеличен, если требуется согласование с производителем или проверка предоставленных бухгалтерских документов).
 - После получения номера RMA неисправный товар и/или документы могут быть высланы в OCS.
 - Запросы RMA, поступившие не от партнера, OCS не рассматривает.

Оформление грузов

- Товар должен быть тщательно упакован. Упаковка должна обеспечивать защиту от возможных механических повреждений.
- Каждое отправляемое устройство должно быть в упаковке - картонной коробке (оригинальной или не оригинальной) или специальной пластиковой упаковке, исключающей повреждения. Стикер с номером RMA должен быть наклеен на устройстве в любом месте, но так, чтобы он: не закрывал наклейки производителя, не влиял на работу устройства при тестировании и не мешал осмотру устройства инженером. Стикер должен быть хорошо читаемым и отклеиваться, не оставляя клеевых следов.
- В упаковку должна быть вложена распечатка запроса с номером RMA или фрагмент запроса – строка из запроса RMA, характеризующая данное устройство.
- Товар должен сдаваться в СЦ в комплектации, предусмотренной производителем
- Товар должен сдаваться в СЦ с полным пакетом документов в соответствии с авторизованным запросом RMA. Если вы отправляете бухгалтерские документы (или бухгалтерские документы вместе с устройством), то документы должны быть помещены в пластиковый пакет. На пакете должен быть наклеен стикер с номером RMA. В пакет должна быть вложена распечатка запроса с номером RMA или фрагмент запроса – строка из запроса RMA, характеризующая данное устройство.
- Сервис-центр OCS не принимает товар, которому не присвоен номер RMA.
- Сервис-центр OCS не несет ответственности за утрату или сохранность:
 - товара, на который не был присвоен номер RMA
 - оборудования, отправленного в составе другого устройства, которому номер RMA был присвоен.
 - товаров с механическими повреждениями, возникшими из-за ненадлежащей упаковки изделия перед отправкой
 - аксессуаров, входящих в комплект отправляемого в ремонт оборудования

Приём устройства/документов

- Приёмщик OCS осматривает товар на предмет явных механических или Электротермических повреждений; проверяет наличие следов попадания внутрь изделия посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых; отсутствие повреждений серийного номера; нарушение видимых заводских гарантийных пломб. При обнаружении одного или нескольких описанных фактов – в приёме товара может быть отказано.
- При приёме товара с бухгалтерскими документами экземпляр партнёра подписывается ответственным сотрудником OCS и выдаётся на руки курьеру, либо отсылается партнёру почтовым отправлением.
- После приёма товара/документов выдаётся сохранная расписка. Если товар/документы присланы почтовым отправлением, копию сохранной расписки партнёр может запросить по электронной почте. В сохранной расписке делается отметка, если сданы только документы
- Партнёр должен самостоятельно отслеживать доставку товара/документов, посланных почтовым отправлением. OCS не несёт ответственности за сроки их прибытия, сохранность и не контролирует доставку.

Выдача устройств

- OCS не тестирует товары, отремонтированные АСЦ производителя, и выдаёт их как есть. информация об устраненной неисправности предоставляется в том случае, если есть заключение АСЦ
- Если АСЦ производителя признал товар не гарантийным по тем или иным причинам – товар может быть выдан без ремонта и компенсации. Актом о снятии с гарантийного обслуживания товар сопровождается только в том случае, если АСЦ производителя выдал такой акт.
- Для получения товара необходимо предъявить сохранную расписку. При её отсутствии товар можно получить по доверенности от организации при предоставлении официального письма от партнера об утере сохранной расписки
- Отремонтированный товар может быть доставлен партнёру вместе с очередной партией поставляемого оборудования.

Ремонт оборудования и получение компенсаций

- Оборудование, полученное от партнёров для ремонта, OCS переправляет в АСЦ производителей.
- Оборудование, полученное от партнёров для компенсаций, OCS отправляет производителю или утилизирует по предписанию производителя. В случае, связанном с пересылками в АСЦ производителей как по России, так и за границу, OCS берет на себя все затраты, связанные с этой операцией.
- Вопросы о возможных сроках ремонта и его статусе можно задать в виде запроса через форму на сайте <https://www.ocs.ru/services/garantiya-i-podderzhka/rma/bazovaya-garantiya/> или по адресу:
 - help_01@ocs.ru - Центр (Санкт-Петербург, Москва)
 - help_03@ocs.ru - Юг (Воронеж, Волгоград, Ростов, Краснодар, Пятигорск)
 - help_04@ocs.ru - Урал (Екатеринбург, Челябинск, Пермь, Тюмень)
 - help_05@ocs.ru - Поволжье (Нижний Новгород, Казань, Уфа, Ижевск, Самара, Саратов)
 - help_06@ocs.ru - Сибирь (Новосибирск, Омск, Красноярск, Иркутск, Владивосток)
- Срок ремонта обычно определяется условиями работы АСЦ производителя и временем на обработку и транспортировку туда и обратно.
- OCS не несет ответственности за качество ремонта, произведённого в АСЦ производителя.
- OCS не производит гарантийное обслуживание оборудования, закупленного партнёрами в других организациях, или оборудования, на которое распространяется сервисный контракт другой организации.
- Информация о готовности оборудования или выданной компенсации отсылается контактному лицу партнёра, указанному в запросе RMA

Адреса сервисных центров

Актуальные адреса всегда можно уточнить по ссылке <https://www.ocs.ru/contacts/#servicecenter>

Москва ООО "О-Си-Эс-Центр", 108809, Россия, Москва, с.п. Марушкинское, д. Шарапово, ул. Придорожная, 5б, стр.1.
Сервисный центр находится - 1-й АБК, 3-й этаж, каб. 309. Телефон (495) 995-25-75 доб. 2950
Время работы Пн-Пт с 10.00 до 18.00

Санкт-Петербург	<p>Ленинградская обл., Ломоносовский район, Виллозское сельское поселение, северная часть производственной зоны Горелово, Волхонское шоссе, квартал 14, д.1.</p> <p>т. (812) 324-28-70 доб.1860</p> <p>Время работы Пн-Пт с 10.00 до 18.00</p>
Юг	<p>г. Воронеж, ул. Моисеева, 45, тел. (473) 228-11-88</p> <p>г. Ростов-на-Дону, ул. Мадояна, 110/13, тел. (863) 333-01-31</p> <p>г. Краснодар, Ростовское шоссе, 26/1 Тел.: (861) 205-55-97</p> <p>г. Волгоград, ул. Венецианова, 2Б, тел. (8442) 604-515</p> <p>г. Пятигорск, Кисловодское шоссе, 28Е, тел. (473) 228-11-88</p>
Урал	<p>г. Екатеринбург, ул. Монтажников, 30а, тел. (343) 379-49-91 (доб. 4515, 4512).</p> <p>г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, 145, 1 этаж, тел. (343) 286-22-91 (доб. 5537).</p> <p>г. Пермь, Промышленная 123а, тел. (342) 254-55-31.</p> <p>г. Челябинск ул. Малогрузовая, 1 офис 203 на территории склада тел. (351) 799-53-69 (доб. 5611)</p> <p>г. Тюмень ул. Осипенко, 81 (Тюменский дом печати), 1ый этаж, офис 104/5 тел. (3452) 66-81-61 (доб. 4485)</p>
Сибирь	<p>г.Новосибирск, переулок Архонский, дом 5, тел. (383) 351-01-85 доб. 6118 , 6127</p> <p>г. Красноярск, Кардачинская д. 16 склад 1 , стр. 1, тел. +7 (391) 2-767-700 доб.5283</p> <p>г. Омск, ул .Нефтезаводская, д.42-А, офис 26, тел. +7 (3812) 207-297 (доб.6104)</p> <p>г. Иркутск, ул.Карла Либкнехта, д.121, БЦ "Европлаза", офис 720, тел +7 (3952) 500-853 (доб.5303)</p>
Поволжье	<p>г. Нижний Новгород, пос.Черепичный д.14 корп.1 ТСК «Пифагор-7», склад№17. Тел. 8-800-555-3-999 доб.4675</p> <p>г. Казань, д.Макаровка ул. Березовая, 10. Территория логопарка «Биек Тау». Тел. 8-800-555-3-999 доб.4675</p> <p>г. Уфа, Демский район, ул. Центральная, д. 19. Тел. 8-800-555-3-999 доб.5001</p> <p>г. Ижевск, ул.Пойма д. 53 Тел. 8-800-555-3-999 доб.5763</p> <p>г. Самара, Волжский р-он, пос. Смышляевка, ул. Механиков д.2. склад №7 лит.26 Тел. 8-800-555-3-999 доб.5001</p> <p>г. Саратов, ш. Ново-Астраханское д.41, лит.А. Тел. 8-800-555-3-999 доб.5001</p>