

Polityka obsługi posprzedażowej MSG Equipment.

Polityka obsługi posprzedażowej firmy MSG Equipment, ukierunkowana na zaspokajanie potrzeb klientów, utrzymanie wysokiego poziomu serwisu oraz wzmocnienie renomy marki.

1. Gwarancyjna obsługa serwisowa

1.1 Podstawowa gwarancja

Oferujemy dwuletnią gwarancję na produkty MSG Equipment. Okres gwarancyjny rozpoczyna się w dniu wysyłki z magazynu producenta/dystrybutora. Szczegółowe informacje dotyczące podstawowej gwarancji są zawarte w dokumencie „Zobowiązania gwarancyjne”.

1.2 Gwarancyjna naprawa

Naprawa jest przeprowadzana do pełnej sprawności technicznej urządzenia (bez uwzględnienia wyglądu zewnętrznego). Wszystkie naprawy objęte warunkami gwarancji są realizowane na nasz koszt.

Dążymy do usuwania usterek pierwszego poziomu* na miejscu u klienta, bez konieczności wysyłki sprzętu. W przypadku samodzielnej naprawy przez klienta, niezbędne komponenty muszą zostać dostarczone w terminie nie dłuższym niż dwa miesiące.

Jeśli klient odmawia samodzielnego usunięcia usterki pierwszego poziomu, naprawa powinna zostać przeprowadzona przez naszych lokalnych przedstawicieli (dystrybutorów). Czas naprawy, uwzględniając dostawę komponentów, nie powinien przekraczać dwóch miesięcy. Jeśli w danym regionie nie mamy przedstawicieli, usterka jest usuwana w lokalizacji producenta.

Usterki drugiego poziomu** są usuwane w lokalizacji producenta, a naprawa, wraz z dostawą, jest realizowana w terminie do dwóch miesięcy.

1.3 Naprawy pogwarancyjne

Naprawy pogwarancyjne są realizowane według tych samych zasad co naprawy gwarancyjne, jednak na koszt klienta.

1.4 Gwarancja na prace serwisowe

Okres obowiązywania podstawowej gwarancji zostaje przedłużony o czas trwania naprawy. Gwarancja na naprawiony podzespół obowiązuje do końca podstawowej gwarancji lub przez jeden rok po jej zakończeniu.

1.5 Dostawa do naprawy

Dostawę komponentów oraz sprzętu do naprawy i po naprawie organizuje menedżer ds. sprzedaży.

Jeśli nie ustalono inaczej, koszty dostawy związanej z przypadkami gwarancyjnymi pokrywa nasza firma.

* Usterka pierwszego poziomu – usterka, która może zostać usunięta poprzez nieskomplikowaną wymianę podzespołu lub elementu. Istnieje opisany algorytm diagnostyki, instrukcja wymiany oraz procedura weryfikacji wykonanych prac.

** Usterka drugiego poziomu – opisane metody diagnostyki nie pozwalają na jednoznaczne określenie przyczyny awarii. Usterka nie może zostać usunięta poprzez wymianę podzespołu lub elementu, bądź wymiana jest technicznie skomplikowana.

2. Wsparcie techniczne

2.1 Czas reakcji

Specjaliści naszej firmy świadczą wsparcie techniczne:

Od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00–18:00 czasu kijowskiego EEST (UTC+3). W indywidualnych przypadkach komunikacja może odbywać się w innych godzinach.

Odpowiedź następuje w ciągu 2 godzin w ramach godzin pracy. Po pierwszym kontakcie ustalane są etapy działań oraz harmonogram dalszej komunikacji z klientem.

Pytania na czacie można zadawać o dowolnej porze, a odpowiedzi będą udzielane zgodnie z harmonogramem pracy.

2.2 Kanały komunikacji

Wsparcie techniczne jest realizowane za pośrednictwem komunikatorów, priorytetowo WhatsApp, Telegram i Viber. Możliwe jest również korzystanie z innych komunikatorów oraz poczty e-mail support@servicems.eu, jednak jest to mniej preferowane.

Przy sprzedaży urządzenia menedżer ds. sprzedaży tworzy w wybranym przez klienta komunikatorze czat wsparcia technicznego.

2.3 Pomoc w konfiguracji, instalacji i usuwaniu usterek.

Wsparcie techniczne zapewnia pomoc informacyjną w zakresie uruchomienia i konfiguracji urządzeń, aktualizacji oprogramowania, przeprowadzania serwisu oraz diagnozowania i usuwania usterek. Realizowane jest poprzez komunikację online, rozmowy telefoniczne i wideorozmowy. Klienci otrzymują również tekstowe i wideo instrukcje.

3. Szkolenie i wsparcie klientów

3.1 Szkolenie

Specjaliści techniczni prowadzą warsztaty dotyczące użytkowania produktu oraz szkolenia z technologii naprawy podzespołów. Zapewniają klientom materiały dydaktyczne i lekcje wideo.

3.2 Wsparcie klientów

Specjaliści techniczni świadczą online pomoc informacyjną dotyczącą użytkowania produktu oraz metod diagnostyki podzespołów. Wsparcie klientów odbywa się zgodnie z punktem 2.1.

4. Regularna konserwacja techniczna

4.1 Konserwacja techniczna

Konserwacja techniczna produktów jest wykonywana samodzielnie przez klienta. Szczegółowy opis procesu oraz częstotliwość przeglądów są zawarte w instrukcji obsługi. Odpowiedzialność za przestrzeganie tych zasad spoczywa na kliencie.

4.2 Materiały eksploatacyjne

Materiały eksploatacyjne do przeprowadzania konserwacji technicznej klient nabywa samodzielnie u dostawców w swoim regionie. W celu uzyskania dodatkowych informacji na temat materiałów eksploatacyjnych klient może skontaktować się ze wsparciem technicznym.

Ponadto, materiały eksploatacyjne, z wyjątkiem płynów roboczych i smarów konsystentnych, można zakupić w naszej firmie.

4.3 Aktualizacja oprogramowania

Instalacja i aktualizacja oprogramowania są wykonywane samodzielnie przez klienta zgodnie z algorytmem opisanym w instrukcji obsługi. W przypadku pytań klient może skontaktować się ze wsparciem technicznym.

Częstotliwość wydawania aktualizacji oprogramowania zależy wyłącznie od decyzji naszej firmy.

4.4 Ulepszanie produktu

Dostosowanie produktu do specyficznych potrzeb klienta, kapitalny remont ani renowacja produktu „do stanu nowego” nie są realizowane.

5. Informacja zwrotna

5.1 Kontakt z klientem

Po sprzedaży produktu menedżer ds. sprzedaży wysyła wiadomość z zasadami działania czatu. Następnie pierwszą wiadomość wysyła specjalista wsparcia technicznego, oferując pomoc przy pierwszym uruchomieniu.

W przypadku wystąpienia usterki, miesiąc po jej usunięciu specjalista wsparcia technicznego kontaktuje się z klientem, aby uzyskać informację zwrotną na temat działania produktu po naprawie. Informacja ta jest rejestrowana w dokumencie „Reklamacja”, a jeśli to konieczne, tworzony jest nowy dokument „Reklamacja”.

5.2 Przetwarzanie informacji zwrotnej

Informacje zwrotne dotyczące działania produktu są gromadzone w dokumentach „Reklamacja”. Następnie specjaliści działu Kontroli i Serwisu przeprowadzają analizę, a w przypadku wykrycia konieczności zmian wydają zalecenia dotyczące ulepszeń do działu Produkcji i/lub działu Rozwoju.

6. Dostawa części zamiennych

6.1 Asortyment części zamiennych

Dla wszystkich produkowanych urządzeń firma zapewnia klientom pełny asortyment części zamiennych.

Dla produktów wycofanych z produkcji części zamienne są gwarantowanie dostępne przez trzy lata od zakończenia ich produkcji.

6.2 Samodzielny zakup

Producent nie ma nic przeciwko samodzielnemu zakupowi standardowych części zamiennych przez klienta, jednak wymaga to uzgodnienia z działem wsparcia technicznego. Gwarancja na produkt pozostaje w mocy.

6.3 Terminy dostawy

Aby zminimalizować czas dostawy, zapewniamy dostępność kluczowych części zamiennych w naszym magazynie.

7. Programy lojalnościowe

7.1 Programy lojalnościowe

W celu wzmocnienia reputacji firmy oraz budowania długoterminowych relacji z klientami stosujemy posprzedażowy program lojalnościowy. Obejmuje on oferowanie dodatkowych usług, ulg lub korzystnych rozwiązań dla klienta, nawet jeśli nie wynika to z formalnych lub prawnych zobowiązań. Takie programy są wdrażane po uzgodnieniu z kierownictwem firmy.

