

Процедура замены товара, поврежденного при транспортировке до дистрибьютора, а также изначально имеющего признанный заводской дефект.

Определения

Дистрибьютор

компания, приобретающая изделия APC by Schneider Electric у компании Schneider Electric IT Logistics Europe Ireland.

Сервисная организация

ЗАО «Шнейдер Электрик»

Область действия документа

Товар, поврежденный при транспортировке до дистрибьютора, а также изначально имеющий признанный заводской дефект (далее неисправное оборудование)

Неисправное оборудование, попадающее в область действия настоящего документа, подлежит замене на аналогичное исправное оборудование.

Дистрибьютор на ежемесячной основе формирует перечень товаров, попадающих под условия обмена по настоящей процедуре, по унифицированной форме файла CASC RMA Form (Приложение 1).

Правила заполнения формы запроса приведены в Приложении 2.

Сам файл и все пояснения, необходимые для полного понимания сути возникновения запроса, дистрибьютор направляет по электронной почте на адрес CMA.RUS@APCC.COM. Поле "Тема письма" должно содержать ключевое слово CMA (на латинском регистре), название компании дистрибьютора, период за который подобраны данные запросы. Например: "CMA Poга и копыта декабрь 2011".

Сервисная организация (группа обработки претензий) рассматривает заявленный запрос в течение трех дней. В случае необходимости уточнений стороны решают все возникшие вопросы и разногласия в течение пяти дней.

Если стороны не могут найти решение по отдельным позициям запроса в течение оговоренного срока, то спорные позиции исключаются из списка и подлежат отдельному рассмотрению, а список направляется на исполнение по замене заявленного оборудования.

Группа обработки данных оформляет заказ и сообщает дистрибьютору следующие регистрационные данные:

- номер сервисного запроса (SR);
- номер сервисного заказа в InTouch;
- номер сервисного заказа в Bridge.

Весь процесс обработки запроса после его подтверждения группой обработки претензий должен быть исполнен в течение двух рабочих дней.

Далее этот заказ обрабатывается и исполняется по процедурам и правилам гарантийной замены товара со сроком исполнения заказа "по первой возможности". Допускается замена частями по инициативе компании. Замена производится на складе сервисной организации в Москве или подмосковье.

Отпуск вышеуказанного товара, как и остальные замены по гарантии, производится с оформлением формы М-15. Транспортная накладная оформляется по запросу дистрибьютора.

Приложение 1
Форма CASC RMA Form

CASC Name	SubCasc Name	SR (Service Request)#	SO (Sales Order)#	UNIT PART # (PN UNIT FOR REPAIR)	APC Spare PART # (PN FOR NEW UNIT OR PART)	QUANTITY (ALWAYS 1)	STATUS - OOW / INW / STOCK	UNIT SERIAL #	OLD PCB SERIAL# (в случае заказа новой платы)	FAULT DESCRIPTION (Симптомы)	CASC INTERNAL # (внутренний номер заказа)	Battery Type	Battery Q-ty	Customer Name (Контактное лицо)	Receive date (Дата приемки)	Customer company name (Название компании)	City (Город)	Adress: Region, ZIP Code, City, Street, House#, bld., office# (Область, индекс, город, улица, дом, строение/корпус, квартира/офис)	Contact phone/fax (Внутренний телефон / факс)	E-mail	Call ID	Cold Start (Возможность холодного старта)	Bad battery (Плохая батарея)	Unusual Indication (Нештатная индикация)	Unusual Sounds (Нештатные звуки)	No output (Нет напряжения на выходе)	Fan is not running when on battery (Вентилятор работает только на питании)	Drop load on battery (Срок нагрузки при переключении на батарею)	Other (Другое)	Diagnosis, problem description (Диагностика, описание проблемы)	Repair date (Дата завершения ремонта)	Activities done (Работы)				

Детализация колонок формы:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
CASC Name	SubCasc Name	SR (Service Request)#	SO (Sales Order)#	UNIT PART # (PN UNIT FOR REPAIR)	APC Spare PART # (PN FOR NEW UNIT OR PART)	QUANTITY (ALWAYS 1)	STATUS - OOW / INW / STOCK	UNIT SERIAL #	OLD PCB SERIAL# (в случае заказа новой платы)

K	L	N	O	W	X	Y	Z
FAULT DESCRIPTION (Симптомы)	CASC INTERNAL # (внутренний номер заказа)	Battery Type	Battery Q-ty	Customer Name (Контактное лицо)	Receive date (Дата приемки)	Customer company name (Название компании)	City (Город)

AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG
Adress: Region, ZIP Code, City, Street, House#, bld., office# (Область, индекс, город, улица, дом, строение/корпус, квартира/офис)	Contact phone/fax (Контактный телефон / факс)	E-mail	Call ID	Cold Start (Возможность холодного старта)	Bad battery (Плохая батарея)	Unusual Indication (Нештатная индикация)

AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
Unusual Sounds (Нештатные звуки)	No output (Нет напряжения на выходе)	Fan is not running when on battery (При работе от батарей не работает вентилятор)	Drop load on battery (Сброс нагрузки при переходе на батарею)	Other (Другое)	Diagnostics, problem description (Диагностика, описание проблемы)	Return date (Дата завершения ремонта)	Activities done (Ремонт)

При составлении запроса заполняются следующие колонки:

Колонка A (CASC Name): Наименование дистрибьютора.

Колонка D (SO (Sales Order)#): номер заказа со стороны SE IT LE по которому было приобретено данное оборудование.

Колонка E (UNIT PART # (PN UNIT FOR REPAIR)): артикул изделия.

Колонка G (QUANTITY (ALWAYS 1)): ставить 1.

Колонка H (STATUS - OOW / INW / STOCK): ставить STOCK.

Колонка I (UNIT SERIAL #): серийный номер изделия.

Колонка K (FAULT DESCRIPTION (Симптомы)): заявленная причина для замены.

Остальные колонки при составлении запроса по настоящей процедуре не заполняются и остаются пустыми.