

**Сертификат на сервисное обслуживание № 2020\_1 от 13.02.2020**

1. Тип SFS: DIMETRA EXPRESS 3 YR ESSENTIAL SRV PKG сроком на 3 года
2. Срок действия сертификата: от 27.12.2019 до 26.12.2022
3. Клиентский номер договора для вызова курьера DHL: n/a

Site Name: **RU Saga Inc PO 19-11801 DIMEX**  
Site ID: **DIMEX\_2046A102D7F6**



Менеджер по поддержке клиентов  
Роман Ярмаркин



## 1. Инструкции по обращению в сервисный центр

### Удаленная техническая поддержка:

Телефон: 8-10-800-286-15011

- График работы: пн-пт 10:00-19:00 (Московское время)
- Электронная почта: [essc@motorolasolutions.com](mailto:essc@motorolasolutions.com)

### Ремонт оборудования:

- Телефон: 8-495-7850150 (сервисный центр ЗАО «Моторола Солюшнз» в Москве)
- График работы: пн-пт 09:00-18:00 (Московское время)
- Электронная почта: [mrsc@motorolasolutions.com](mailto:mrsc@motorolasolutions.com) и [sfsrus@motorolasolutions.com](mailto:sfsrus@motorolasolutions.com)
- Перед отправкой неисправного оборудования в сервисный центр, вам необходимо написать электронное сообщение на адрес [mrsc@motorolasolutions.com](mailto:mrsc@motorolasolutions.com) с серийным номером, описанием неисправности и контактными данными и копией RMA. Заполнить RMA (форма RMA прилагается к сертификату) и отправить заявку вместе с неисправным оборудованием в сервисный центр после подтверждения о правильности заполнения заявки из сервисного центра. На ремонт следует отправлять только радиостанцию без АКБ, аксессуаров. В отдельных случаях инженер сервисного центра может попросить направить вместе с радиостанцией АКБ, антенну, уведомив в ответном письме.
- В случае если у вас сертификат SFS Comprehensive, вам нужно будет указать службе DHL номер клиентского договора, указанный в сертификате (п.3). Вложите копию вашего сертификата внутрь отправления. В качестве адреса доставки укажите Московский офис ЗАО «Моторола Солюшнз» с пометкой «в Сервис». Телефон для вызова курьера DHL в вашем городе можно найти на сайте [www.dhl.ru](http://www.dhl.ru). Курьер DHL выезжает только в зоне географического покрытия службы DHL.
- Если у вас любой другой тип SFS сертификата, тогда вы можете выбрать любую удобную для Вас службу доставки. Вложите копию вашего сертификата внутрь отправления. В качестве адреса доставки укажите Московский офис ЗАО «Моторола Солюшнз» с пометкой «в Сервис».
- Обратите внимание, что замена аккумуляторных батарей не покрывается контрактами SFS, поэтому просим вас не вкладывать в посылку с неисправным оборудованием аккумулятор.

## 2. Условия применимости:

### Ограничения

1. Заказчик понесет дополнительные расходы по действующему прайс листу для любого из следующих видов деятельности, не охваченных в рамках этого соглашения.

- Замена расходных частей или аксессуаров, как определено продуктом, включая, но не ограничиваясь батареями, кабелями, чехлами.
- Ремонт проблем, вызванных стихийными бедствиями или техногенными катастрофами, включая, но не ограничиваясь огнем, воровством и наводнениями, которые могли бы вызвать повреждение внутреннего или внешнего компонента или разрушение.
- Ремонт проблем, вызванных применением аксессуаров или периферийных устройств третьих лиц, не одобренных в письменной форме Моторола для использования вместе с продуктом.
- Ремонт проблем, вызванных использованием устройства за пределами эксплуатационных и экологических спецификаций продукта или восстановленных третьим лицом.
- Ремонт проблем, вызванных несанкционированными изменениями или предпринятым ремонтом.
- Ограничения на не ремонтные работы, включая, но не ограничиваясь административной и операторской процедурой, перепрограммированием и обучением пользователя.
- Определение проблем и/или работ, запрошенных на ремонт для решения вопроса с продуктами вне покрытия; например, любые аппаратные или программные продукты, не перечисленные на сервисном бланке заявки.
- Завершение операции программирования и интеграции оборудования, если эти процедуры проводились не специалистом Моторола.

2. Ситуации, где регулярное “случайное повреждение”, как считает Моторола, является чрезмерным, системным или результатом плохого обращения с продуктом, могут подвергнуть клиента аудиту. Если это продолжается систематически, клиент понесет затраты на ремонт продуктов, которые, как считает Моторола, были повреждены из-за неправильного обращения с ними, небрежности или опрометчивого использования.