
Регламент взаимодействия с сервисной службой Carpigiani Solutions

Размещение заказа на запчасти или заявки на сервисное обслуживание

1. Клиент должен сформировать заявку по утвержденной для него [форме заявки](#).
2. Заявки принимаются **только по установленной форме**. Обработка заявок присланных не по форме **не гарантируется**.
3. Обязательные поля в форме помечены звездочкой. Без их заполнения форма не отправится и заявка не будет создана.
4. Для исключения ошибок, в составе заказа рекомендуется указывать артикулы запчастей и/или номер на схеме.
5. К заявке можно прикрепить фото или другие файлы, которые помогут идентифицировать запчасть или неисправность.
6. Для каждой модели оборудования формируется отдельная заявка.
7. По получении заявки, на указанную в заявке почту отправляется уведомление.

Срочные заявки

1. В соответствии с договором, для клиента могут быть согласованы срочные заявки на запчасти или сервисное обслуживание.
2. Срочную заявку можно оформить если продукт стоит в стопе.
3. Срочные заявки обрабатываются с повышенным приоритетом но тарифицируются отдельно.

Порядок обработки заявок

1. Заявки на запчасти обрабатываются сервисной службой по рабочим дням с 9:00 до 17:00.
2. Срок обработки срочных заявок 4 часа, обычных — 24 часа.
3. В соответствии со схемой оплаты, согласованной для клиента, комплектация заказов осуществляется в рабочее время после поступления денежных средств на счет Carpigiani Solutions, либо в рабочее время после подачи заявки.
4. Заявка будет разбита на два счета в соответствии с наличием запчастей на складе.

Резервирование товаров

1. Выставленные счета считаются действительными в течение 7 календарных дней.
2. В соответствии со схемой оплаты заказанные товары резервируются на срок до 7 дней.
3. Если по истечении срока резерва заказ не забрали, он расформировывается. Повторная комплектация заказа будет производиться из текущего наличия товаров на складе и счет может быть перевыставлен.

Отгрузка заказа

1. Заказы отгружаются по рабочим дням с 12:00 до 17:00.
2. По готовности заказа на “самовывоз” к отгрузке на почту, указанную в заявке, отправляется уведомление.
3. После отгрузки в ТК заказа на “доставку” на почту, указанную в заявке, отправляется уведомление.
4. Клиент должен сообщить по телефону о готовности забрать заказ не менее чем за 3 часа до своего визита.
5. При себе необходимо иметь следующие документы
 - а. [Доверенность](#) на получение с печатью или печать
 - б. Паспорт



WWW.CARPIGIANI.RU

ООО «КАРПИДЖИАНИ СОЛЮШНЗ»
127015, Г. МОСКВА,
УЛ. НОВОДМИТРОВСКАЯ, Д.2,
КОРП 1, ЭТ 8 ПОМ Л1 КОМ 1Д
ТЕЛ/ФАКС 8 (495) 481-60-33
E-MAIL: INFO@CARPIGIANI.RU

Контактная информация

Телефон: +7-495-481-60-33, доб. 205

E-mail: service@carpigiani.ru

График работы: будние дни с 9:00 до 18:00

Формы заявок

1. [Заявка на запчасти или сервисное обслуживание](#)



ООО «КАРПИДЖИАНИ СОЛЮШНЗ»
ИНН 7733605627
КПП 771501001
ОГРН 5077746717527

ОКПО 80817947
ОКВЭД 46.90
ОКТМО 45353000

в АО "АЛЬФА-БАНК" Г. МОСКВА
р/с 40702810801300000975
БИК 044525593
к/с 3010181020000000593