

ДОКУМЕНТ 7

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

ECU Studio

Система внутренних нормативных документов

Порядок рассмотрения обращений и претензий

Версия 1.0

Статус: Действует

Дата вступления в силу: с момента публикации на сайте

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила приема, регистрации, рассмотрения обращений и претензий, связанных с использованием сайта ECU Studio, обработкой персональных данных, передачей технических материалов и оказанием инженерных услуг.

1.2. Исполнителем является Житников Иван Викторович, плательщик налога на профессиональный доход, ИНН 272052070651, осуществляющий деятельность под обозначением ECU Studio.

1.3. Настоящий Порядок применяется к обращениям пользователей, заказчиков, представителей заказчиков и иных лиц, взаимодействующих с ECU Studio.

1.4. Если заявитель является потребителем в смысле законодательства Российской Федерации, настоящий Порядок применяется с учетом обязательных прав потребителя.

2. Каналы связи

2.1. Обращение или претензия может быть направлена ECU Studio:

- по телефону: +7 (914) 199-95-70;
- через Telegram: https://t.me/zz_zub;
- через форму сайта, если такая форма доступна;
- иным способом, согласованным с ECU Studio.

2.2. Для корректного рассмотрения обращения заявителю рекомендуется использовать тот же канал связи, через который велось основное взаимодействие по задаче.

3. Содержание обращения

3.1. В обращении рекомендуется указать:

- имя заявителя;
- способ обратной связи;
- дату или примерный период обращения в ECU Studio;
- транспортное средство;
- ECU;
- версию программного обеспечения, если известна;
- суть вопроса;
- перечень ранее переданных материалов;
- желаемый способ получения ответа.

3.2. Если обращение связано с персональными данными, заявителю рекомендуется указать сведения, позволяющие определить, какие данные обрабатывались ECU Studio.

3.3. Если обращение связано с технической задачей, заявителю рекомендуется приложить материалы, позволяющие проверить доводы обращения.

4. Содержание претензии по инженерной услуге

4.1. Претензия по результату инженерной услуги должна содержать:

- описание согласованной задачи;

- дату передачи исходных материалов;
- дату получения результата;
- описание заявленного недостатка;
- сведения о транспортном средстве;
- сведения о блоке управления;
- сведения о способе записи или применения результата;
- диагностические логи после применения результата;
- фотографии или скриншоты, подтверждающие обстоятельства;
- сведения о последующих вмешательствах, ремонтах, заменах, обновлениях или диагностике третьими лицами;
- требование заявителя.

4.2. Отсутствие необходимых материалов может увеличить срок рассмотрения претензии либо сделать невозможной техническую проверку доводов заявителя.

5. Регистрация и первичная оценка

5.1. ECU Studio фиксирует обращение в рабочем порядке с учетом канала поступления, даты, заявителя и сути вопроса.

5.2. ECU Studio вправе запросить дополнительные сведения и материалы, если без них невозможно рассмотреть обращение или претензию.

5.3. Если обращение не относится к деятельности ECU Studio, заявителю может быть направлен ответ о невозможности рассмотрения по существу.

6. Сроки рассмотрения

6.1. Обращения рассматриваются в разумный срок с учетом сложности вопроса, объема материалов и необходимости технической проверки.

6.2. Претензии по результату инженерной услуги рассматриваются в срок, соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации и характеру заявленного требования.

6.3. Если для рассмотрения претензии необходимы дополнительные материалы, срок фактической технической проверки исчисляется с момента получения ECU Studio достаточного комплекта материалов.

6.4. ECU Studio уведомляет заявителя, если рассмотрение требует дополнительного времени по объективным техническим причинам.

7. Техническая проверка претензии

7.1. При рассмотрении претензии ECU Studio проверяет:

- состав исходных материалов;
- согласованную техническую задачу;
- переданный результат;
- соответствие результата согласованному объему работ;
- диагностические данные после выполнения работ;
- возможное влияние внешних факторов;
- наличие признаков последующих вмешательств;
- связь заявленного недостатка с выполненной работой.

7.2. ECU Studio вправе отказать в признании претензии технически обоснованной, если:

- заявитель не предоставил необходимые материалы;
- результат использован не на том транспортном средстве или блоке;
- исходный файл был изменен после передачи результата;
- запись выполнялась с нарушением процедуры;
- имели место сбои питания, связи, адаптера или программного обеспечения при записи;
- после передачи результата выполнялись вмешательства третьих лиц;
- проблема вызвана неисправностью механических, электрических, пневматических, топливных, тормозных или иных систем транспортного средства;
- заявленный недостаток не связан с выполненной ECU Studio работой.

8. Возможные результаты рассмотрения

8.1. По результатам рассмотрения обращения или претензии ECU Studio может:

- дать пояснение;
- запросить дополнительные материалы;
- предложить дополнительную проверку;
- устранить выявленный недостаток результата;
- предоставить корректировку в пределах согласованной задачи;
- отказать в удовлетворении претензии с указанием причин;
- предложить иной вариант урегулирования.

8.2. Если недостаток результата подтвержден и связан с действиями ECU Studio, ECU Studio принимает разумные меры по его устранению в пределах согласованной технической задачи.

8.3. Если недостаток вызван неполными или недостоверными исходными данными заказчика, последующими вмешательствами, неисправностью транспортного средства или нарушением процедуры применения результата, дополнительные работы могут выполняться на отдельно согласованных условиях.

9. Права потребителя

9.1. Если заказчик является потребителем, он вправе предъявлять требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, в применимой части.

9.2. Настоящий Порядок не ограничивает права потребителя, предоставленные законом.

9.3. ECU Studio рассматривает обращения потребителей добросовестно и с учетом характера оказанной инженерной услуги, согласованной технической задачи и предоставленных материалов.

10. Недобросовестные обращения

10.1. ECU Studio вправе не рассматривать повторные обращения, если по ним уже был дан ответ и заявитель не приводит новых обстоятельств.

10.2. ECU Studio вправе прекратить переписку, если обращение содержит угрозы, оскорбления, заведомо ложные сведения, требования совершить незаконные действия либо не относится к деятельности ECU Studio.

10.3. Отказ от рассмотрения недобросовестного обращения не лишает заявителя права обратиться в установленном законом порядке.

11. Хранение материалов по претензиям

11.1. Материалы, связанные с обращением или претензией, могут храниться ECU Studio в течение срока, необходимого для рассмотрения вопроса, подтверждения выполненных работ, защиты прав и исполнения требований законодательства.

11.2. После завершения целей хранения материалы подлежат удалению, уничтожению или обезличиванию, если отсутствуют основания для дальнейшего хранения.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента публикации на сайте.

12.2. ECU Studio вправе изменять настоящий Порядок при изменении законодательства, состава услуг, каналов связи или внутренних процедур.

12.3. Новая редакция Порядка применяется с момента публикации на сайте, если в ней не указано иное.

ECU Studio

Житников Иван Викторович

ИНН 272052070651