

ДОПОЛНЕНИЕ №1

«КАНАЛЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ BREXIT»

к Договору №_____ о сотрудничестве в рамках Федеральной сервисной сети BREXIT

1. Общие положения

1.1. Настоящее Дополнение определяет порядок взаимодействия Сервисного партнера с системой технической поддержки оборудования BREXIT.

1.2. Целью настоящего Дополнения является обеспечение оперативного, структурированного и контролируемого доступа Сервисного партнера к технической поддержке.

1.3. Все обращения в техническую поддержку осуществляются в соответствии с установленным регламентом и уровнями эскалации.

2. Принцип организации технической поддержки

2.1. Техническая поддержка BREXIT организована по многоуровневой системе:

- **Уровень 1** — Сервисный партнер (самостоятельная диагностика и первичное решение)
- **Уровень 2** — Техническая поддержка ООО «КАНЮК»
- **Уровень 3** — Инженерный центр / специалисты производителя (при необходимости)

2.2. Переход на следующий уровень осуществляется только при невозможности решения на предыдущем уровне.

3. Каналы технической поддержки

3.1. Сервисный партнер получает доступ к официальным каналам технической поддержки BREXIT, включая:

- служебный email технической поддержки;
- внутреннюю систему обращений (при наличии);
- контакт ответственного технического специалиста ООО «КАНЮК»;
- канал эскалации сложных технических случаев.

3.2. Перечень актуальных каналов технической поддержки определяется отдельным внутренним регламентом Компании и может обновляться без внесения изменений в основной договор.

4. Порядок обращения

4.1. Обращение в техническую поддержку осуществляется только при наличии:

- описания неисправности;
- результатов первичной диагностики;
- фото- или видеоматериалов (при необходимости);
- информации о модели оборудования и серийном номере.

4.2. Обращения без первичной диагностики могут быть возвращены на доработку.

5. Сроки обработки обращений

5.1. Срок первичного ответа технической поддержки составляет до 9 рабочих часов.

5.2. Срок решения зависит от сложности случая и уровня эскалации.

5.3. В случае привлечения производителя сроки могут быть увеличены, о чем Сервисный партнер уведомляется дополнительно.

6. Эскалация сложных случаев

6.1. В случае невозможности решения на уровне ООО «КАНЮК» обращение передается на уровень инженерной поддержки производителя.

6.2. Эскалация осуществляется только через ООО «КАНЮК».

6.3. Прямое обращение Сервисного партнера к производителю без согласования с Компанией не является регламентированным каналом взаимодействия.

7. Роль ООО «КАНЮК»

7.1. ООО «КАНЮК» является единым координационным центром технической поддержки BREXIT.

7.2. Компания обеспечивает:

- первичную техническую поддержку;
- анализ обращений;
- передачу сложных случаев на уровень производителя;
- обратную связь Сервисному партнеру.

8. Принцип актуальности информации

8.1. Каналы технической поддержки, контактные данные и регламенты могут обновляться Компанией в одностороннем порядке.

8.2. Актуальная информация доводится до Сервисного партнера через официальные каналы коммуникации.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Дополнение является неотъемлемой частью Договора о сотрудничестве в рамках Федеральной сервисной сети BREXIT.

9.2. Все изменения в систему технической поддержки направлены на повышение качества обслуживания клиентов и эффективности работы Сервисных партнеров.