Регламент гарантии и SLA

Сроки реакции, гарантийный порядок и фотоотчёты

Премиальный бытовой сервис для дома, офиса и объекта. Документ подготовлен для клиентов, партнёров и внутреннего стандарта сервиса.

1. Уровни реакции

Тип заявки	Ориентир реакции	Комментарий
Обычная	В течение рабочего дня	Разовые бытовые задачи.
Приоритетная	В первую очередь	Для Семейного и Премиум пакета.
Экстренная	По возможности 1-2 часа	При наличии свободного Хранителя и доступности материалов.
B2B	По договору	Возможен отдельный график и SLA.

2. Гарантийный порядок

- клиент направляет фото/видео и описание повторной проблемы;
- администратор сверяет заявку, дату, объём работ и гарантийный срок;
- если дефект связан с выполненной работой, назначается повторный выезд;
- если причина связана с новым дефектом, материалами или износом, клиенту предлагается новая смета.

3. Фотоотчёт

Фотоотчёт может включать: общий вид до работы, крупный план проблемного узла, процесс при необходимости, результат после работы, комментарий Хранителя и рекомендации по дальнейшей эксплуатации.

Важное примечание

Сроки реакции зависят от города, доступности мастера, дорожной ситуации, материалов и сложности задачи.