

Памятка по сервисному и гарантийному обращению

Краткий порядок подготовки данных по складской и подъёмной технике. Документ помогает оформить запрос и не изменяет условия конкретной поставки.

Важно. Срок и условия гарантии зависят от модели, производителя и документов поставки. Обращение не признаётся гарантийным автоматически: решение принимается после идентификации техники, проверки документов и диагностики.

1. Сразу после обнаружения неисправности

- Остановите эксплуатацию, если необычный звук, запах, течь или ошибка могут усилить повреждение.
- Не разбирайте сложный узел и не сбрасывайте код ошибки без согласования.
- Зафиксируйте фото общего вида, шильдика, дисплея и проблемного узла; при возможности снимите видео.
- Запишите, при какой нагрузке, температуре и на каком этапе работы проявился симптом.

2. Какие данные подготовить

Техника	Бренд, модель, серийный номер, год выпуска — если известен.
Поставка	Дата покупки, номер счёта, договора, спецификации или заказа.
Симптом	Что произошло, когда появилось, повторяется ли, есть ли код ошибки.
Условия	Груз, высота, сменность, покрытие, зарядка и события перед отказом.
Контакт	Организация, ответственное лицо, телефон, email и адрес техники.

3. Как направить обращение

- Заполните форму на waysklad.ru/warranty или отправьте письмо на service@waysklad.ru.
- Для оперативной связи укажите телефон; общий номер: 8 800 550-60-95, рабочее время: Пн–Пт: 09:00–18:00.
- Крупные фото и видео отправляйте ссылкой на облачное хранилище, указав модель и контактный номер.

4. Что происходит дальше

Сервис проверяет исходные данные, при необходимости запрашивает дополнительные материалы, определяет следующий диагностический шаг и после диагностики согласует дальнейшие действия, запчасти, стоимость и сроки — если обращение не относится к гарантии.

Версия 1.0 · 02.09.2026