

**DECLARAȚIE PRIVIND FLUXUL DE LUCRU PENTRU ASIGURAREA SERVICIILOR DE GARANȚIE ȘI SUPORT
TEHNIC**

Prin prezenta, declarăm că vom asigura prestarea serviciilor de garanție și suport tehnic conform următorului flux de lucru:

1. Programul de activitate al serviciului de suport tehnic este de 8 ore pe zi, de luni până vineri, în zilele lucrătoare.
2. Beneficiarul va putea raporta orice defecțiune prin intermediul canalelor de comunicare stabilite (telefon, e-mail sau alte mijloace convenite).
3. După înregistrarea solicitării, specialistul nostru va analiza sesizarea și va efectua constatarea (diagnosticarea) defecțiunii în termen de cel mult 8 ore lucrătoare de la primirea reclamației.
4. În urma diagnosticării, vor fi întreprinse măsurile necesare pentru remedierea defecțiunii, termenul maxim de remediere fiind de 5 zile lucrătoare de la data reclamării acesteia de către Beneficiar.
5. În situația în care defecțiunea nu poate fi remediată în condițiile prevăzute sau echipamentul nu poate fi readus la parametrii normali de funcționare, acesta va fi înlocuit cu un echipament nou, identic din punct de vedere al modelului și specificațiilor tehnice.
6. Toate intervențiile vor fi documentate și comunicate Beneficiarului pe parcursul procesului de diagnosticare și remediere.

Prin prezenta confirmăm capacitatea și angajamentul nostru de a respecta termenele și condițiile menționate mai sus pe întreaga perioadă de garanție.

| |
|---|
| Centru autorizat în Republica Moldova |
| Ultra Service SRL |
| Adresă: Strada Calea Leșilor 10, Chișinău 022 837 777 |

Data: 26.06.2026

Prenume Nume: Bogdan Gnidaș

Funcția în cadrul firmei: Administrator

Denumirea companiei și sigiliu: „BTS Pro” S.R.L.