**ПРАВИЛА ПРИЕМА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РЕМОНТА**

 **ОТДЕЛОМ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ООО «ВИПАКС+»**

1. **ПРИЕМ ОБОРУДОВАНИЯ, ДИАГНОСТИКА, ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**
	1. Оборудование принимается для ремонта в чистом виде с указанием дефектов и условий их проявления, комплектности оборудования, контактного лица, номера контактного телефона, e-mail; для гарантийного оборудования - даты покупки и номера расходной накладной, названия компании покупателя, паролей и кодов доступа к оборудованию.
	2. **Исполнитель** на этапе приемки оборудования определяет – является ли оборудование гарантийным (в случае если не истек срок гарантии с момента приобретения его в компании Випакс).
	3. Ориентировочная дата готовности оборудования указывается в карточке ремонта
	4. Бесплатный гарантийный ремонт не производится при выявлении одного из случаев, перечисленных в пункте 2.2 настоящих правил.
	5. При заявленных **Заказчиком** «плавающих» и периодических дефектах время тестирования оборудования инженерами Технического Центра составляет не более 7 (Семи) рабочих дней.
	6. При периодическом, «плавающем» дефекте работы по диагностике и ремонту начинаются с момента его проявления в ходе тестирования оборудования инженерами отдела сервисного обслуживания и технической поддержки (**Исполнителем**).
	7. В редких случаях проведение диагностики возможно только в официальных сервис центрах производителя, которые находятся за пределами Перми, в этом случае **Исполнитель** сообщает сроки проведения диагностики и согласует отправку товара на диагностику с **Заказчиком**.
	8. **Исполнитель** не несет ответственности за возможную потерю данных на устройствах хранения и записи данных, в индивидуальной памяти устройств, связанную с перепрограммированием, заменой блоков памяти, плат, установкой программного обеспечения.
	9. **Исполнитель** не несет ответственности за принадлежности, аксессуары, не указанные в накладной при сдаче оборудования в ремонт.
	10. **Заказчик** соглашается с тем, что не заявленные неисправности и внутренние повреждения, которые будут выявлены при диагностике, возникли до приема оборудования отделом сервисного обслуживания и технической поддержки.
	11. **Исполнитель**  не несет ответственность за сохранность товарного вида оборудования в случае сдачи оборудования в ремонт без заводской упаковки.
	12. **Исполнитель**  не несет ответственность за частичную или полную потерю работоспособности прибора вызванную действиями связанными с ремонтом.
	13. **Исполнитель** не несет ответственности за недостоверные сведения о контактной информации **Заказчика**, указанные им при сдаче изделия в ремонт.
	14. В ходе проведения диагностики оборудования с не истекшим гарантийным сроком **Исполнитель** производит проверку на соответствие требованиям производителя для осуществления бесплатного гарантийного ремонта (список требований указан в п. 2.2 настоящих Правил).
	15. В случае если оборудование с не истекшим сроком гарантии не соответствует требованиям производителя для осуществления бесплатного гарантийного ремонта – **Исполнитель** уведомляет **Заказчика** о результатах диагностики. Согласует проведение платного ремонта. При не гарантийном случае **Исполнитель** оценивает целесообразность осуществления платного ремонта и сообщает о своем решении.
	16. **Исполнитель** обязуется согласовывать с **Заказчиком** проведение ремонта.
	17. **Заказчик** обязуется оплатить стоимость проведенной диагностики (**от 100 до 500 руб.** согласно утвержденному прейскуранту).
	18. **Заказчик** при отправке в ремонт оборудования услугами транспортной компании на коробку наклеивает табличку с крупным шрифтом «В РЕМОНТ», а также прилагать акт рекламации.
	19. **Исполнитель** оплачивает иногородним клиентам услуги автотранспортной компании по доставке оборудования до города Перми, в случае если ремонт гарантийный (соответствуют всем требованиям п. 2.2 настоящих правил).
	20. **Исполнитель** отправляет **Заказчику** товар после ремонта или диагностики за счет **Заказчика**.
2. **ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ.**
	1. Бесплатный гарантийный ремонт и обслуживание проводятся Отделом сервисного обслуживания и технической поддержки (**Исполнителем**) в случае если не истек срок гарантии (один год с момента закупки в компании ООО «Випакс», если не указаны иные сроки в расходной накладной).
	2. Оборудование не подлежит бесплатному гарантийному ремонту в следующих случаях:

|  |  |
| --- | --- |
| * утрата гарантийного талона (в случае если предусмотрен), утрата паспорта на номерной прибор (в случае если номера прибора вписываются в паспорт), или наличие не заверенных исправлений в номерном паспорте;
* нарушение **Заказчиком** правил эксплуатации, целостности гарантийных пломб (если таковые установлены);
* наличие внешних или внутренних механических повреждений, обнаружение следов воздействия на прибор домашних животных, насекомых, грызунов и посторонних предметов;
* обнаружение внутри прибора следов воздействия на него жидкостей (коррозия, окисление);
 | * наличие следов несанкционированного вскрытия прибора, изменение конструкции, непредусмотренное производителем, воздействие каких-либо других факторов, нарушающих работоспособность данного оборудования;
* обнаружение следов неквалифицированного ремонта прибора, а также вмешательство в его программное обеспечение;
* повреждения прибора, вызванные скачком напряжения, обнаружение следов подключения к не рекомендованным источникам электропитания, не предназначенных для данного прибора;
* обнаружение стертого (поврежденного) заводского серийного номера.
 |

* 1. Выполнение ремонта с не истекшим сроком гарантии производится **Исполнителем** в **срок до 45 дней** при возможности проведения ремонта силами **Исполнителя** и при наличии запасных частей на складе.
	2. В случае если гарантийный ремонт невозможно произвести в течение указанного срока – оборудование меняется на исправное (в том случае, если товар не является заказным и есть в наличии на складе **Исполнителя**).
	3. В случае если товар привозился для клиента под заказ и гарантийный ремонт невозможно произвести собственными силами **Исполнителя** - товар направляется в сервис центр производителя. Предварительно **Исполнитель** уведомляет о необходимости отправки **Заказчика**, сообщает ориентировочные сроки ремонта. **Исполнитель** делает все возможное для сокращения срока транспортировки товара и гарантийного ремонта производителем.
1. **НЕ ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ.**
	1. Выполнение ремонта оборудования с истекшим сроком гарантии, производится **Исполнителем** в **срок до 45 дней** при возможности проведения ремонта силами **Исполнителя** и при наличии запасных частей на складе. При отсутствии возможности ремонта в этот срок по каким либо причинам **Исполнитель** согласовывает с **Заказчиком** дальнейшие действия.
	2. После платного ремонта **Исполнитель** предоставляет гарантию на проведенные работы и замененные в ходе ремонта комплектующие сроком на 3 (три) месяца со дня выдачи оборудования **Заказчику**. Гарантия не предоставляется на оборудование, восстановленное после механических повреждений и воздействия коррозии.
	3. **Исполнитель** несет ответственность исключительно за ремонт заявленной неисправности. Гарантия на ремонтируемое изделие распространяется исключительно на работы, связанные с ее устранением.
	4. **Исполнитель** вправе отказаться от проведения ремонтных работ в случае экономической нецелесообразности, невозможности или затруднительной поставки комплектующих, либо большой степени износа, что не позволит в дальнейшем **Исполнителю** дать гарантию на отремонтированную технику. При этом с **Заказчика** взимается плата за диагностику.
2. **ВЫДАЧА.**
	1. Выдача оборудования после ремонта и/или диагностики производится после оплаты **Заказчиком** работ. За исключением гарантийных случаев, а так же случаев когда с **Заказчиком** заключен договор с отсрочкой платежа.
	2. Оборудование выдается при наличии у представителя **Заказчика** карточки ремонта. При утрате карточки ремонта изделие выдается **Заказчику**при наличии доверенности на получение материальных ценностей, для физических лиц - на основании его письменного заявления и предъявления им паспорта Гражданина РФ.
	3. **Заказчик** обязуется забрать оборудование из отдела сервисного обслуживания и технической поддержки в течение 10 (десяти) рабочих дней после его (либо ответственного лица со стороны **Заказчика**) оповещения (лично, по телефону либо по электронным средствам связи) об окончании работ по ремонту и обслуживанию данного оборудования. Факт оповещения с указанием даты и контактного лица, получившего оповещение, фиксируется **Исполнителем**.
	4. Срок хранения отремонтированной продукции составляет 10 (десять) рабочих дней с момента уведомления **Заказчика** об окончании ремонта. По истечении этого срока **Исполнитель** оставляет за собой право, взыскать за хранение готовой продукции 1% от стоимости ремонта за каждый день просрочки. В случае неявки **Заказчика** в течение 120 (ста двадцати) календарных дней со дня отправления извещения, **Исполнитель** имеет право, распорядится продукцией по своему усмотрению.

**С настоящими Правилами ознакомлен и согласен\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**