

## ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящие правила регламентируют порядок приема, ремонта, хранения и выдачи оборудования систем оборудования систем безопасности (далее по тексту – Оборудование) в сервисном центре (далее по тексту - Исполнитель).
- 1.2. Гарантийное и послегарантийное сервисное обслуживание и техническая поддержка производится в отношении Оборудования, на обслуживание которого у Исполнителя заключен авторизационный контракт (договор) с продающей организацией и с производителями Оборудования.
- 1.3. Условием приема Исполнителем Оборудования на гарантийный, либо послегарантийный ремонт является наличие документов, подтверждающих приобретение Оборудования у лица, с которым у Исполнителя заключен договор.
- 1.4. Заказчиком является любое физическое или юридическое лицо, которое приобрело Оборудование у лица, с которым у Исполнителя заключен договор.

### 2. ПРИЕМ ОБОРУДОВАНИЯ, ДИАГНОСТИКА.

- 2.1. Оборудование принимается для диагностики и ремонта в чистом виде с указанием дефектов и условий их проявления, комплектности Оборудования, контактного лица, номера контактного телефона, e-mail; для гарантийного Оборудования – с указанием даты покупки и номера расходной накладной, названия компании покупателя, паролей и кодов доступа к Оборудованию.
- 2.2. Исполнитель на этапе приемки Оборудования определяет – является ли Оборудование гарантийным (в случае если не истек срок гарантии с момента его приобретения и нет явных фактов нарушения правил эксплуатации).
- 2.3. Ориентировочная дата готовности Оборудования к выдаче указывается в документах при приеме Оборудования (карточка ремонта, акт дефектации, приходная накладная и т.п.).
- 2.4. Бесплатный гарантийный ремонт не производится при выявлении одного из случаев, перечисленных в пункте 3.2 настоящих правил.
- 2.5. При заявленных Заказчиком периодических («плавающих») дефектах время тестирования оборудования инженерами Исполнителя составляет не более 7 (Семи) рабочих дней. В особых случаях время тестирования может быть согласовано с Заказчиком индивидуально и указано в Приходной накладной на ремонт.
- 2.6. При периодическом («плавающим») дефекте, работы по диагностике и ремонту начинаются с момента его проявления в ходе тестирования оборудования инженерами Исполнителя.
- 2.7. В случае, если проведение диагностики возможно только в официальных сервис-центрах производителя, которые находятся за пределами г. Перми, Исполнитель сообщает сроки проведения диагностики и согласует отправку товара на диагностику с Заказчиком.
- 2.8. Исполнитель не несет ответственности за частичную или полную возможную потерю данных в Оборудовании на устройствах хранения и записи данных, в индивидуальной памяти устройств, связанную с диагностикой, ремонтом, перепрограммированием, заменой блоков памяти, плат, установкой программного обеспечения (Настройки всегда сохраняются, по возможности. Сохранность архива согласовывается с Заказчиком).
- 2.9. Исполнитель не несет ответственности за принадлежности, аксессуары, не указанные в документах при сдаче оборудования в ремонт.
- 2.10. Заказчик соглашается с тем, что не заявленные неисправности и внутренние повреждения, которые будут выявлены в Оборудовании при его диагностике, возникли до приема Оборудования Исполнителем. Все неисправности, обнаруженные во время приема Оборудования, будут внесены в приходную накладную и сообщаются Заказчику.
- 2.11. Исполнитель не несет ответственность за сохранность товарного вида Оборудования в случае сдачи Оборудования в ремонт без заводской упаковки.
- 2.12. Исполнитель не несет ответственность за частичную или полную потерю работоспособности Оборудования, вызванную действиями, связанными с диагностикой, ремонтом Оборудования.
- 2.13. Исполнитель не несет ответственности за недостоверные сведения о контактной информации Заказчика, указанные им при сдаче Оборудования в ремонт.
- 2.14. Исполнитель производит диагностику принятого Оборудования. Если Оборудование с не закончившимся гарантийным сроком, Исполнитель производит проверку на соответствие требованиям производителя для осуществления бесплатного гарантийного ремонта (список требований указан в п. 3.2 настоящих правил). В гарантийном случае услуга диагностики оказывается в рамках гарантийного обслуживания. В негарантийных случаях услуга диагностики является платной и устанавливается в размере согласно утвержденному прейскуранту. По требованию менеджера Исполнителя, Заказчик обязуется оплатить стоимость услуг по диагностике Оборудования при его приеме Исполнителем.
- 2.15. В случае, если Оборудование с не закончившимся гарантийным сроком не соответствует требованиям производителя для осуществления бесплатного гарантийного ремонта, Исполнитель уведомляет Заказчика о результатах диагностики и согласует проведение платного ремонта. При не гарантийном случае Исполнитель оценивает целесообразность осуществления платного ремонта и сообщает Заказчику о своем решении.
- 2.16. Если в процессе диагностики, указанные в Оборудовании дефекты не подтверждаются, Оборудование возвращается Заказчику. При этом с Заказчика взимается плата за диагностику.
- 2.17. Если Оборудование нуждается в ремонте, то Исполнитель обязуется согласовывать с Заказчиком проведение ремонта.
- 2.18. В случае, если услуги по ремонту Оборудования будут являться платными (негарантийный ремонт, запасные части), то по требованию менеджера Исполнителя, Заказчик обязуется оплатить стоимость услуг по ремонту Оборудования после проведения диагностики Оборудования, согласно утвержденному прейскуранту.
- 2.19. Заказчик, при отправке в ремонт Оборудования посредством услуг транспортной компании, наклеивает на коробку табличку с крупным шрифтом «В РЕМОНТ», а также прилагает акт передачи продукции в сервисный центр (неисправность, наименование, телефон и контактное лицо).
- 2.20. В случае если ремонт гарантийный (соответствуют всем требованиям п. 3.2 настоящих правил), Исполнитель возмещает иногородним клиентам услуги транспортной компании по доставке Оборудования до г. Перми.
- 2.21. Возврат Оборудования Заказчику после ремонта или диагностики производится за счет Заказчика.
- 2.22. В случае, если услуги по ремонту Оборудования будут являться платными (негарантийный ремонт, запасные части), то по требованию менеджера Исполнителя, Заказчик обязуется оплатить стоимость услуг по ремонту Оборудования после проведения диагностики Оборудования, согласно утвержденному прейскуранту

2.23. В случае, если Оборудование направляется в официальный сервис-центр производителя и производитель осуществляет не гарантийный ремонт, Заказчик уведомлен и согласен, что письменное согласие Заказчика на не гарантийный ремонт не требуется, Заказчик обязуется оплатить не гарантийный ремонт в полном объеме на основании счета.

### **3. ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ.**

3.1. Бесплатный гарантийный ремонт и обслуживание проводятся Исполнителем в случае, если не закончился гарантийный срок, указанный в гарантийном талоне.

3.2. Оборудование не подлежит бесплатному гарантийному ремонту в следующих случаях:

- утрата гарантийного талона (в случае если он предусмотрен);
- утрата паспорта на номерное оборудование (в случае если номер оборудования вписывается 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 оборудование домашних животных, насекомых, грызунов и посторонних предметов;
- обнаружение внутри оборудования 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 оборудования, а также вмешательство в его программное обеспечение;
- повреждения оборудования, вызванные скачком напряжения, обнаружение следов подключения к не рекомендованным источникам электропитания, не предназначенных для данного оборудования;
- обнаружение стертости (поврежденного) заводского серийного номера;
- иных обстоятельств, связанных с действиями третьих лиц либо непреодолимой силой, либо независящих от воли поставщика, либо производителя оборудования обстоятельств, возникших после передачи оборудования покупателю (Заказчику).

3.3. Выполнение ремонта с не закончившимся сроком гарантии производится Исполнителем в срок от 7 рабочих дней до 45 рабочих дней с даты приема Оборудования в ремонт при наличии возможности проведения ремонта силами Исполнителя и при наличии запасных частей на складе.

3.4. В случае если гарантийный ремонт невозможно произвести в течение указанного срока, то по согласованию с Заказчиком:

- срок гарантийного ремонта увеличивается на время поставки необходимых запасных частей, либо на период доставки/отправки и ремонта Оборудования в официальном сервис-центре производителя;
- если товар не является заказным и есть в наличии на складе Исполнителя, то Оборудование меняется на исправное.

3.5. В случае если Оборудование поставляется под заказ и его гарантийный ремонт невозможно произвести собственными силами Исполнителя, то Оборудование направляется в официальный сервис-центр производителя.

3.6. Исполнитель предварительно уведомляет Заказчика о необходимости отправки Оборудования в официальный сервис-центр производителя, сообщает ориентировочные сроки ремонта. Исполнитель делает все возможное для сокращения срока транспортировки Оборудования для гарантийного ремонта производителем.

### **4. НЕГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ.**

4.1. Выполнение ремонта Оборудования с истекшим сроком гарантии, производится Исполнителем в срок от 10 рабочих дней до 45 рабочих дней с даты приема Оборудования в ремонт (с момента оплаты счета) и при наличии возможности проведения ремонта силами Исполнителя и при наличии запасных частей на складе. При отсутствии возможности ремонта в указанный срок по каким-либо причинам, Исполнитель согласовывает с Заказчиком дальнейшие действия по ремонту Оборудования в порядке, предусмотренном п.п.3.4.-3.6. настоящих правил.

4.2. 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, за исключением гарантии по ремонту и комплектующим на видеосерверы Domination, которая составляет 6 (шесть) месяцев со дня выдачи Оборудования. Гарантия не предоставляется на Оборудование, восстановленное после механических повреждений и воздействия коррозии.

4.3. Исполнитель несет ответственность исключительно за ремонт заявленной неисправности - гарантия на ремонтируемое Оборудование распространяется исключительно на работы, связанные с ее устранением.

4.4. 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 отремонтированное Оборудование. При этом с Заказчика взимается плата за диагностику.

### **5. ВЫДАЧА, ХРАНЕНИЕ.**

5.1. Выдача Оборудования после диагностики и/или ремонта производится после оплаты Заказчиком услуг исполнителя в полном объеме, за исключением услуг Исполнителя по гарантийному ремонту Оборудования, а также в случае, когда с Заказчиком заключен договор с отсрочкой платежа за оказанные услуги.

5.2. Оборудование выдается Заказчику на основании карточки ремонта, либо приходной накладной и доверенности. В случае, если Оборудование выдается представителю Заказчика, то он должен быть уполномочен надлежащим образом доверенностью на получение материальных ценностей и предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ, иные предусмотренные документы).

5.3. При утрате карточки ремонта, либо приходной накладной, Оборудование выдается Заказчику при наличии доверенности на получение материальных ценностей и документа удостоверяющего личность, для физических лиц - на основании его письменного заявления и предъявления им документа, удостоверяющего личность.

5.4. Заказчик обязуется забрать Оборудование у Исполнителя в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты оповещения Заказчика, либо ответственного лица Заказчика (лично, по телефону либо по электронным средствам связи) об окончании работ по диагностике, ремонту, обслуживанию данного Оборудования. Факт оповещения с указанием даты и контактного лица, получившего оповещение, фиксируется Исполнителем.

5.5. Срок хранения отремонтированного Оборудования составляет 10 (десять) рабочих дней с момента уведомления Заказчика, либо ответственного лица Заказчика об окончании ремонта.

5.6. По истечении срока, указанного в п.5.5. настоящих правил, Исполнитель оставляет за собой право взыскать за хранение Оборудования 1% от стоимости оказанных услуг за каждый день просрочки. В случае неявки Заказчика в течение 120 (ста двадцати) календарных дней со дня уведомления Заказчика об окончании работ, Оборудование переходит в собственность Исполнителя и Исполнитель вправе самостоятельно распорядиться данным Оборудованием по своему усмотрению, в том числе реализовать данное Оборудование, или использовать его для своих целей, или утилизировать.