

ПРАВИЛА ПРИЕМА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РЕМОНТА, СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящие правила регламентируют порядок приема, ремонта, хранения и выдачи оборудования систем безопасности (далее по тексту – Оборудование) в техническом отделе Индивидуального предпринимателя Журавлевой Н.Н. (далее по тексту - **Исполнитель**).
- 1.2. Гарантийное и послегарантийное сервисное обслуживание и техническая поддержка производится в отношении Оборудования, на обслуживание которого у **Исполнителя** заключены авторизационные контракты 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).
- 2.3. Ориентировочная дата готовности Оборудования указывается в документах при приеме Оборудования (карточка ремонта, акт дефектации 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.
- 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 возможную потерю данных в Оборудовании на устройствах хранения и записи данных, в индивидуальной памяти устройств, связанную с перепрограммированием, заменой блоков памяти, плат, установкой программного обеспечения.
- 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**.
- 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 ремонтом.
- 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. 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 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. 3.2 настоящих правил).
- 2.16. В случае, если Оборудование с не истекшим сроком гарантии 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.
- 2.17. Если в процессе диагностики, указанные в Оборудовании дефекты не подтверждаются, Оборудование возвращается **Заказчику**. При этом с **Заказчика** взимается плата за диагностику.
- 2.18. Если Оборудование нуждается в ремонте, то **Исполнитель** обязуется согласовывать с **Заказчиком** проведение ремонта.
- 2.19. 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.
- 2.20. **Заказчик**, при отправке в ремонт Оборудования посредством услуг транспортной компании, наклеивает на коробку табличку с крупным шрифтом «В РЕМОНТ», а также прилагает акт рекламации.
- 2.21. В случае если ремонт гарантийный (соответствуют всем требованиям п. 3.2 настоящих правил), **Исполнитель** оплачивает иногородним клиентам услуги транспортной компании по доставке Оборудования до г. Перми.
- 2.22. Возврат Оборудования **Заказчику** после ремонта или диагностики производится за счет **Заказчика**.

3. ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ.

- 3.1. Бесплатный гарантийный ремонт и обслуживание проводятся **Исполнителем** в случае, если не истек срок гарантии (один год с момента закупки, если не указаны иные сроки в расходной накладной).
- 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;
- 3.3. Выполнение ремонта с не истекшим сроком гарантии производится **Исполнителем** в **срок до 45 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 до 45 дней** с даты приема Оборудования в ремонт 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**. 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 так же в случае, когда с **Заказчиком** заключен договор с отсрочкой платежа за оказанные услуги.
- 5.2. Оборудование выдается **Заказчику** на основании карточки ремонта. 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, 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 сроков, указанных в п.п.5.4.-5.5., **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 распорядится данным Оборудованием по своему усмотрению, в том числе реализовать данное Оборудование, или использовать его для своих целей, или утилизировать.