Сервисная политика

- 1. Используемые термины.
- **1.1** Заказчик компания ООО «______», осуществляющая производство оборудования, перечисленного в настоящем Договоре и Приложениях к нему.
- **1.2 Авторизованный сервисный центр (АСЦ)** организация, выполняющая пусконаладочные работы, услуги технического обслуживания, гарантийного, не гарантийного и послегарантийного ремонта, а также любого иного оборудования.
- **1.3 Исполнитель** АСЦ, уполномоченный Заказчиком на проведение работ, предусмотренных настоящим Договором и Приложениями к нему.
- 1.4 Оборудование модели техники и комплектующие, реализуемые Заказчиком.
- 1.5 ЗИП Запасные части, Инструменты и Принадлежности оборудования.
- **1.6 Потребитель** организация или индивидуальный предприниматель, применяющие, приобретающие, использующие, реализующие Оборудование, указанное в приложениях к настоящему Договору.
- **1.7** Система ОКDESK электронная площадка, позволяющая АСЦ организовать отчетность и/или любое иное взаимодействие с Заказчиком, связанное с выполнением работ, обусловленных предметом настоящего Договора.
- 2. Информационное взаимодействие Исполнителя с Заказчиком производится через систему OKDESK.
- 2.1 Доступ в систему осуществляется через сайт https://shtrih-m.okdesk.ru/users/sign_in после заключения Договора.
- 3. Статус «АСЦ» может быть присвоен Исполнителю, осуществляющему комплекс сервисных услуг, включающий в себя пусконаладочные работы, услуги технического обслуживания, гарантийного, негарантийного и послегарантийного ремонта оборудования, перечисленного в Приложении №3, а также оказывающему услуги технической поддержки при обращении Потребителей.
- 3.1 Для получения статуса АСЦ Исполнитель должен соответствовать следующим условиям:
 - Специалисты Исполнителя должны пройти обязательное обучение по курсам, относящимся к линейке «РОЅмоноблоки», которые подготовлены Заказчиком, в рамках создания условий для выполнения работ, обусловленных настоящей Сервисной политикой и Договором.
 - В штате Исполнителя должно быть не менее 3 (трех) специалистов.
 - Исполнитель должен иметь складской запас ЗИП (Приложение 4), позволяющий осуществлять работы, указанные в п. 1.3 настоящего Договора, по оборудованию, перечисленному в Приложении №3.
- 3.2 Заявка на получение статуса АСЦ подается Исполнителем в свободной форме посредством отправки сообщения на адрес электронной почты: support@poscenter.ru.
- 3.3 Заказчик обязан рассмотреть полученную заявку в течение 3 дней с момента еѐ получения.
- **3.4** Заказчик имеет право отказать Исполнителю в присвоении статуса АСЦ в случае невозможности выполнения Исполнителем одного из требований, предусмотренных настоящей Сервисной политикой.
- 3.5 АСЦ может получить вознаграждение за выполнение гарантийного ремонта оборудования, перечисленного в Приложении №3 Договора в случае, когда одновременно выполняются следующие условия:
 - данные о выполнении гарантийного ремонта каждого отдельно взятой единицы оборудования, перечисленного в Приложении №3 Договора, занесены Исполнителем в виде заявок в систему OKDESK и подтверждены Заказчиком,
 - факт выполнения гарантийного ремонта подтвержден Заказчиком в Личном кабинете ЦТО, что сопровождается соответствующей отметкой в каждой заявке.
- 3.6 Размер вознаграждения за выполнение гарантийного ремонта каждого отдельно взятого ККТ или любого другого оборудования, перечисленного в Приложении №3 Договора, перечисляется на расчётный счёт Исполнителя, указанный в выставленном Исполнителем счёте.
- **3.7** Заказчик имеет право лишить Исполнителя статуса АСЦ на срок не менее одного года, в случае выявления грубых нарушений одного из пунктов настоящей Сервисной политики и/или Договора.
- **3.8** В случае повторного нарушения условий настоящей Сервисной политики Заказчик имеет право лишить Исполнителя статуса АСЦ без возможности дальнейшего восстановления.

4. Условия гарантии.

- **4.1** Гарантийный срок, установленный Заказчиком на все виды Оборудования, указан в Паспорте оборудования, в соответствующем разделе.
- 4.2 Срок службы оборудования установлен равным гарантийному сроку на данное Оборудование.
- **4.3** Гарантия применяется только к Оборудованию компании Заказчика, продаваемому на территории Российской Федерации через официальные каналы дистрибуции.
- **4.4** Только гарантия, описанная в соответствующем разделе, является действительным обязательством Заказчика. Заказчик не несет ответственности за любые иные предложения, обязательства или обещания третьих лиц.
- **4.5** Гарантийному ремонту подлежит неисправное оборудование независимо от того, какая организация до этого осуществляла продажу при условии наличия заводского брака. Должны быть соблюдены условия эксплуатации Оборудования согласно Паспорту и/или Руководству по Эксплуатации Оборудования. Сохранены пломбы/наклейки/стикеры/таблички, содержащие уникальные номера.
- В случае отсутствия Паспорта оборудования или Руководства по эксплуатации Оборудования и/или отсутствия необходимых пометок в нèм, срок начала гарантийного периода определяется с момента приобретения Потребителем указанного Оборудования, для чего Потребитель обязан предоставить документ (товарная накладная ТОРГ-12, счèт-фактура), подтверждающий приобретение устройства и позволяющий идентифицировать указанное оборудование по указанному документу (указан серийный номер Оборудования).
- **4.7** Заказчик не несет ответственности за возможный вред, прямо или косвенно нанесенный людям или любому имуществу, если это произошло в результате использования Оборудования не по назначению, несоблюдения правил и условий эксплуатации или хранения Оборудования, умышленных или неосторожных действий потребителя или третьих лиц.
- **4.8** Заказчик не несèт ответственность за повреждение или утерю документации в ходе эксплуатации Оборудования или его обслуживания.
- **4.9** Гарантия не распространяется на неисправности, вызванные использованием расходных, чистящих материалов, не предназначенных для данного Оборудования и не имеющих соответствующих подтверждающих документов (свидетельств,

- сертификатов и т.д.).
- **4.10** Гарантия не распространяется на узлы и части Оборудования, требующие периодической замены в ходе обычной эксплуатации Оборудования, такие как сенсорные панели, внешние блоки питания, интерфейсные кабели, батарейки и компоненты перечисленных узлов и частей.
- 4.11 Оборудование снимается с гарантии и бесплатный гарантийный ремонт не производится в следующих случаях:
 - Оборудование имеет следы постороннего вмешательства, была попытка несанкционированного ремонта либо восстановления сервисным центром, не авторизованным Заказчиком.
 - Нарушены гарантийные пломбы Заказчика (фирменные наклейки с серийным номером и/или датой) снаружи или внутри корпуса Оборудования.
 - Неисправность Оборудования вызвана прямым или косвенным механическим, химическим, термическим или физическим воздействием, воздействием излучения, агрессивных или нейтральных жидкостей, газов или иных сред, токсических или биологических сред, а также любых иных факторов искусственного или естественного происхождения, кроме случаев, когда такое воздействие прямо допускается условиями эксплуатации Оборудования.
 - Неисправность товара вызвана попаданием внутрь Оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.л.:
 - Неисправность вызвана обновлением системного программного обеспечения, установленным потребителем либо сервисным центром, не авторизованным Заказчиком;
 - Неисправность (включая повреждения поверхностей товара) возникла после передачи товара потребителю и вызвана неправильным и (или) небрежным обращением, неправильной транспортировкой, обслуживанием, использованием и (или) хранением Оборудования покупателем;
 - Оборудование имеет дефекты, возникшие в результате ненадлежащих условий эксплуатации (короткие замыкания, перегрузки, механические, электрические и (или) тепловые повреждения, замятые контакты, трещины, сколы, следы ударов и (или) механического воздействия и т.д.);
 - Дефект стал результатом неправильной установки, подключения и (или) настройки Оборудования, включая повреждения, вызванные подключением товара к источникам питания, не соответствующим стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов;
 - Неисправности вызваны нарушением техники обновления программного обеспечения Оборудования или сбоя в процессе обновления, в частности, выключения питания во время процедуры обновления программного кода.

5. Проведение гарантийных работ на Оборудовании:

- **5.1** Проведение гарантийных работ ведется путем замены блоков, за исключением случаев проведения доработок и компонентной замены, рекомендованных Заказчиком.
- 5.2 Компенсация услуг Исполнителю по поддержке гарантийных обязательств обеспечивается путѐм перечисления денежных средств на расчѐтный счѐт Исполнителя на основании выставленного счета и после утверждения Заказчиком соответствующей заявки в размере, соответствующем Приложению №3 к Договору, а также предоставления Исполнителю необходимых ЗИП, использованных в ходе выполнения гарантийного ремонта на безвозмездной основе, за исключением узлов и частей, перечисленных в п.4.11. Отправка ЗИП происходит за счѐт Исполнителя.
- **5.3** Согласно настоящему Договору, Исполнитель гарантирует качество выполненной им работы. Гарантия Исполнителя по проведенным работам составляет 3 месяца, но не более срока, обусловленного гарантийными обязательствами. В случае повторного появления дефекта по вине Исполнителя в этот период компенсация Заказчиком за повторный гарантийный ремонт не предоставляется.
- **5.4** В случае грубого нарушения условий выполнения гарантийного ремонта, обусловленного настоящим Договором и Сервисной политикой к нему, и/или повторного нарушения, Заказчик оставляет за собой право потребовать возврат средств от Исполнителя в размере вознаграждения, начисленного за выполнение указанного гарантийного ремонта, а также лишить Исполнителя статуса на основании соответствующих разделов настоящего Договора.
- **5.5** В случае невыполнения работ, предусмотренным п.1.3 Договора, собственными силами Исполнителя и передаче высполнения указанных работ Заказчику или третьим лицам, Заказчик или третьи лица имеют право выставить соответствующий счет Исполнителю в соответствии с действующий прейскурантом.
- **5.6** Складской запас ЗИП для проведения гарантийных и негарантийных ремонтных работ Исполнитель приобретает самостоятельно, в объеме, обусловленном настоящим Договором (Приложение 4) и/или исходя из потребностей, обусловленных особенностями региона деятельности Исполнителя.

<u>ЗАКАЗЧИК</u>		<u>ИСПОЛНИТЕЛЬ</u>			
000"_		•			
	/	./			/
МΠ				МΠ	

Перечень аккредитованного оборудования, виды гарантийных работ и стоимость компенсации услуг Исполнителю

1. Перечень аккредитованного оборудования, виды гарантийных работ и размер компенсаций услуг Исполнителю указан в приведенной ниже таблице:

№ n/n	Оборудование	Простой ремонт	Блочный ремонт	Компонентный ремонт
1	POS-компьютер Poscenter	200	500	1000

Простой ремонт - комплекс необходимых работ по определению причин неисправности и их устранению,	не требующий вскрытия
Оборудования и нарушения пломб. (восстановление реестра, ОС и.т.д)	

Блочный ремонт – диагностика и работы, проводимые со вскрытием Оборудования и блочной заменой ЗИПа.

Сложный ремонт — диагностика и работы, проводимые только в сервисной мастерской, требующие вскрытия Оборудования для замены и пайки элементов, кроме элементов питания.

<u>3AKA3</u>	<u> ЧИК</u>		<u>ИСПОЛНИТЕЛЬ</u>
	1	/	
МΠ			МП

Перечень рекомендованного ЗИП на складе Исполнителя

1. Перечень позиций и минимально необходимое количество на складе Исполнителя указан в приведенной ниже таблице:

		Кол-во ЗИП на АСЦ
ЗИП для Z2		
УП-00002241	Кнопка включения Metal switch to DuPont 2.54-4P 300mm для Z2 и Z3	2
УП-00002243	Выносной СОМ порт 2 2.0-10P to DB9M 350mm для Z2	1
УП-00002250	USB плата расширения USB expansion board для Z2 и Z3	1
УП-00002251	Переходник разъема питания 5800(ZO-N4000) power convert board для Z2 и Z3	1
УП-00002252	Материнская плата J4105 для Z2	1
УП-00002258	Блок питания GM60-120500-F(12V5A GVE) DC2.5 power adapter 1.5m для Z2 и Z3	2
ЗИП для Z3		
УП-00002253	Материнская плата N4000 для Z3	1
ЗИП для Z1 J1900		
735776/УП-00001299	Материнская плата с процессором J1900 mainboard BD19M1D8-6-LV(J1900) DC4 для Z1, JAM	1
735783	Блок питания (12V5A HKA) для Z1 J1900 длина 1, 2м	2
УП-00001301	Интерфейсная плата расширения Interfaces covert expansion PCBA(B) для Z1 J1900	1
УП-00001302	Плата СОМ-портов Serial port board для Z1 J1900	1
ЗИП для Z1 J4125		
УП-00001300	Материнская плата для Z1 / JAM с процессором J4125 (ZO-J4125TC-6C1L)	1
УП-00001553	Плата Com-портов Serial port board РСВА для Z1 J4125	1
УП-00001561	Интерфейсная плата расширения Interfaces covert expansion Board (PCBA) для Z1 J4125	1
УП-00001562	Блок питания (12V5A GVE)DC2.5 для Z1 J4125	2
ЗИП для BOX PC1		
УП-00001379	Материнская плата AMD A6-1450 для POS-компьютера BOX PC 1 (K1MB)	1
УП-00001382	Кабель + блок питания 12V 3A для POS-компьютера BOX PC 1	2

3AKA3	<u> ВЧИК</u>		<u>ИСПОЛНИТЕЛЬ</u>	
	/	J	/	/
МΠ			МП	