

## 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 OKDESK** – электронная площадка, позволяющая АСЦ организовать отчётность 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](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 «POS-моноблоки», которые подготовлены Заказчиком, в рамках создания условий для выполнения работ, обусловленных настоящей Сервисной политикой и Договором.
  - В штате Исполнителя должно быть не менее 3 (трёх) 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 подаётся Исполнителем в свободной форме посредством отправки сообщения на адрес электронной почты: [support@poscenter.ru](mailto:support@poscenter.ru).
- 3.3 Заказчик обязан рассмотреть полученную заявку в течение 3 дней с момента её 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 подтверждён 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.  
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 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.
- 4.6 В случае отсутствия Паспорта оборудования или Руководства по эксплуатации Оборудования и/или отсутствия необходимых пометок в нём, срок начала гарантийного периода определяется с момента приобретения Потребителем указанного Оборудования, для чего Потребитель обязан предоставить документ (товарная накладная ТОРГ-12, счёт-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 несёт ответственность за повреждение или потерю 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 гарантый ремонт не производится в следующих случаях:
- Оборудование имеет следы постороннего вмешательства, была попытка несанкционированного ремонта либо восстановления сервисным центром, не авторизованным Заказчиком.
  - Нарушены гарантыйные 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.д.;
  - 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 путём перечисления денежных средств на расчётный счёт 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 счёт 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 гарантый 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, предусмотренных п.1.3 Договора, собственными силами Исполнителя и передаче вы исполнения указанных работ Заказчику или третьим лицам, Заказчик или трети лица имеют право выставить соответствующий счёт Исполнителю в соответствии с действующей прейскурантом.
- 5.6 Складской запас ЗИП для проведения гарантийных и негарантийных ремонтных работ Исполнитель приобретает самостоятельно, в объёме, обусловленном настоящим Договором (Приложение 4) и/или исходя из потребностей, обусловленных особенностями региона деятельности Исполнителя.

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

ООО "\_\_\_\_\_"

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

МП

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

МП

**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 приведённой ниже таблице:

<i>№ п/п</i>	<i>Оборудование</i>	<i>Простой ремонт</i>	<i>Блочный ремонт</i>	<i>Компонентный ремонт</i>
1	<i>POS-моноблоки Poscenter</i>	<b>200</b>	<b>500</b>	<b>1000</b>

**Простой ремонт** – комплекс необходимых работ по определению причин неисправности и их устраниению, 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.

ЗАКАЗЧИК

ИСПОЛНИТЕЛЬ

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ . / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

МП

МП

**Перечень рекомендованного ЗИП на складе Исполнителя**

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

№	Наименование ЗИП для POS100	Количество, шт.
1	LCD панель моноблока	2
2	Сенсорная панель емкостная (тач)	1
3	Сенсорная панель резистивная (тач)	1
4	Контроллер тач-панели	2
5	Системная плата	1
6	Блок питания моноблока	2

№	Наименование ЗИП для POS200	Количество, шт.
1	LCD панель моноблока	2
2	Сенсорная панель емкостная (тач)	1
3	Сенсорная панель резистивная (тач)	1
4	Контроллер тач-панели	2
5	Системная плата	1
6	Блок питания моноблока	2

2. В том случае, если Исполнитель в качестве альтернативы POS200 реализует Poscenter JAM, вместо ЗИП на POS200 возможно приобретение ЗИПа для JAM в приведённой ниже таблице:

№	Наименование ЗИП для JAM	Количество, шт.
1	LCD панель моноблока	2
2	Сенсорная панель емкостная (тач)	1
3	Сенсорная панель резистивная (тач)	1
4	Контроллер тач-панели	2
5	Системная плата	1
6	Блок питания моноблока	2

3. В том случае, если Исполнитель дополнительно к основным моноблокам желает производить гарантийные сервисные ремонты по TouchPos X9, X9S, X10 перечень ЗИПа для обслуживания в приведённой ниже таблице:

№	Наименование ЗИП для TouchPos X9, X9S, X10	Количество, шт.
1	системная плата TouchPos X9	2
2	сенсорная панель (или корпусная деталь в комплекте с сенсорной панелью) TouchPos X9	2
3	системная плата TouchPos X9S	2
4	сенсорная панель (или корпусная деталь в комплекте с сенсорной панелью) TouchPos X9S	2
5	системная плата TouchPos X10Pro	1
6	сенсорная панель (или корпусная деталь в комплекте с сенсорной панелью) TouchPos X10Pro	1
7	Блок питания TouchPos X9	2
8	Блок питания TouchPos X9S	2
9	Блок питания TouchPos X10Pro	2

ЗАКАЗЧИКИСПОЛНИТЕЛЬ

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
МП МП