

**ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийном обслуживании изделий
ООО «Новые платформы»
(Редакция №3)**

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Термины и определения..... | 3 |
| 2. Общие положения..... | 3 |
| 3. Порядок гарантийного обслуживания..... | 5 |
| 4. Сервисное обслуживание..... | 7 |
| 5. Изменение условий положения о гарантийном обслуживании..... | 7 |
| 6. Протокол согласования цены ремонта (Форма) Приложение №1..... | 8 |
| 7. Акт приема передачи изделия в ремонт (Форма) Приложение №2..... | 9 |
| 8. Акт возврата изделия из ремонта (Форма) Приложение №3..... | 10 |

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В рамках настоящего Положения термины и определения будут иметь следующее значение:

| | |
|---|--|
| <i>Положение</i> | настоящее Положение о гарантийном обслуживании изделий ООО «Новые платформы» (Редакция №3) |
| <i>Изготовитель</i> | ООО «Новые платформы», ОГРН 1207700139680, ИНН 9724010391 |
| <i>Покупатель</i> | юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который купил Изделие у Изготовителя или у официального дистрибьютора, указанного на сайте Изготовителя по адресу: www.newplatforms.ru |
| <i>Изделие</i> | аппаратное оборудование, произведенное Изготовителем. Изделие не включает в себя программное обеспечение, не относящееся к изделию, произведенному Изготовителем |
| <i>Гарантийный срок</i> | период времени, определяемый месяцами или годами, в течение которого Изготовитель гарантирует, что Изделие будет пригодным для использования в соответствии с условиями договора с Изготовителем, а также в соответствии с технической, пользовательской документацией |
| <i>Сервисный центр</i> | служба Изготовителя для обращений Покупателя по вопросам, связанным с гарантийным и постгарантийным обслуживанием Изделий |
| <i>Портал технической поддержки и ремонта (Портал)</i> | веб-интерфейс, находящийся по адресу: https://service.newplatforms.ru , для взаимодействия Покупателя и Изготовителя по вопросам связанным с гарантийным и постгарантийным обслуживанием Изделий |

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положение распространяется на Изделия производства ООО «Новые Платформы» и определяет порядок обращения за гарантийным обслуживанием, условия принятия Изделия в работу, основания для отказа в гарантийном обслуживании, а также иные правила взаимодействия между Изготовителем и лицом, предъявившим Изделие для гарантийного обслуживания.

Настоящее Положение регулирует отношения между Изготовителем и Покупателем, возникающие в связи с гарантийным обслуживанием Изделий, исключительно в рамках предпринимательской деятельности.

2.2. Изготовитель гарантирует отсутствие производственных дефектов и неисправностей Изделий и несет ответственность по гарантийным обязательствам.

- 2.3. Изготовитель гарантирует надлежащее качество и работоспособность Изделий при условии выполнения Покупателем технических условий эксплуатации.
- 2.4. В течении гарантийного срока Изготовитель обязуется безвозмездно устранять дефекты Изделия путем его ремонта или замены на аналогичное Изделие, если не докажет, что дефекты возникли после передачи Изделия Покупателю вследствие нарушения Покупателем правил эксплуатации, хранения, транспортировки, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы. Изделие, предоставляемое для замены, может быть как новым, так и восстановленным, но с характеристиками не хуже, чем у заменяемого Изделия.
- 2.5. Право на получение гарантийного обслуживания на условиях настоящего Положения имеет Покупатель.
Для подтверждения права на гарантийное обслуживание Сервисный центр вправе запросить у Покупателя документы, подтверждающие приобретение Изделия у дистрибьютора Изготовителя.
- 2.6. Гарантийный срок на Изделия составляет 12 (двенадцать) месяцев, если договором с Изготовителем не предусмотрено иное.
Гарантийный срок исчисляется с момента передачи Изделия от Изготовителя Покупателю. Факт передачи Изделия от Изготовителя Покупателю удостоверяется подписанием Изготовителем и Покупателем универсального передаточного документа (УПД).
- 2.7. Гарантийному обслуживанию подлежат Изделия, которые использовались с соблюдением условий эксплуатации, не содержат следов несанкционированного вскрытия, ремонта и не имеют механических повреждений, а также дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки, хранения или эксплуатации.
- 2.8. Гарантийный срок не продлевается на период нахождения Изделия в ремонте (принятия решения о замене), если договором с Изготовителем не предусмотрено иное. Изделие, предоставленное взамен неисправного, будет иметь условия и уровень гарантийного обслуживания замененного Изделия, а гарантийный срок в отношении такого Изделия будет равен оставшемуся гарантийному сроку замененного, если договором с Изготовителем не предусмотрено иное.
- 2.9. Гарантийные обязательства не распространяются на Изделия:
- имеющие механические повреждения, дефекты (трещины, сколы, вмятины, следы от ударов, перегрева, коррозию, окисления и др.), полученные после выходного (приемочного) контроля Изделия;
 - имеющие повреждения, вызванные попаданием внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых, пыли и др.;
 - подвергшиеся нарушению правил транспортировки и условий хранения, технических требований эксплуатации и размещению;
 - эксплуатировавшихся с использованием комплектующих, не входящих в комплект поставки;
 - с наличием признаков постороннего вмешательства, со следами ремонта не сервисной службой Изготовителя;

- подвергшиеся действиям обстоятельств непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясения и пр.), влиянию случайных внешних факторов (скачки напряжения в электрической сети и пр.), действий третьих лиц, аварий;
 - с поврежденным, неразличимым и нечитаемым серийным номером.
- 2.10. Гарантийные обязательства не распространяются на упаковку, комплектацию, расходные материалы.
- 2.11. Изготовитель не несет гарантийные обязательства в случае, если произведенная им диагностика и/или анализ показали, что заявленный дефект в Изделии отсутствует, либо он возник вследствие нарушений правил и условий эксплуатации, а также любых действий, связанных с попыткой добиться от Изделия выполнения функций, не заявленных Изготовителем.
- 2.12. Ни при каких обстоятельствах Изготовитель не несет ответственности за ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с Изделием, а также какой-либо ущерб (включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, прямые или косвенные убытки), связанный с использованием или невозможностью использования Изделия.

3. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1. Гарантийный ремонт Изделий осуществляется Сервисным центром, по рабочим дням, с 9 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин. по московскому времени, по адресу: 117105, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Нагатино-Садовники, ш. Варшавское, д. 35, стр. 1. Прием заявок на портале – круглосуточно.
- 3.2. Порядок взаимодействия Покупателя с Изготовителем определяется Инструкцией по работе на портале технической поддержки и ремонта (далее – Инструкция) (Ссылка на Инструкцию: https://service.newplatforms.ru/knowledge_base/sections/instruktsiya-po-rabote-na-portale-tehnicheskoi-podderzhki-i-remonta-4).
- 3.3. В случае возникновения неисправностей в работе Изделия в гарантийный период, для осуществления гарантийного ремонта, Покупателю необходимо обратиться в Сервисный центр, заполнив форму заявки на Портале <https://service.newplatforms.ru> (Порядок доступа на Портал (получение учетных данных) указан в Инструкции).
- Порядок заполнения заявки на Портале и альтернативные Порталу способы создания заявок, обращений содержатся в Инструкции, в разделах:
- Раздел 2 «Оформление заявок в техническую поддержку» (Ссылка на Раздел 2: https://service.newplatforms.ru/knowledge_base/sections/2-oformlenie-zayavok-v-tehnicheskuiu-podderzhku-6);
 - Раздел 3 «Оформление заявок на сервисный ремонт» (Ссылка на Раздел 3: https://service.newplatforms.ru/knowledge_base/sections/3-oformlenie-zayavok-na-servisnyi-remont-8).
- 3.4. Для начала работы необходимо авторизоваться на Портале с использованием полученных учётных данных.

В соответствии со ст. 5 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» Изготовитель и Покупатель признают, что простой электронной подписью Покупателя является уникальная пара «Логин (адрес электронной почты) + Пароль», используемая Покупателем для входа в Личный кабинет на Портале.

Все электронные документы (включая заявки, уведомления и пр.), отправленные (подтвержденные) с использованием Логина и Пароля Покупателя в Личном кабинете Портала, считаются подписанными ПЭП Покупателя и равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручно.

3.5. Изготовитель проверяет серийный номер, указанный в заявке, подтверждает/ не подтверждает Покупателю действие гарантийного срока на данное Изделие.

3.6. Покупатель отправляет Изделие в Сервисный центр в течении 3 (Трех) рабочих дней с момента подтверждения Изготовителем (п. 3.5.). К Изделию прилагается Акт приема-передачи в двух экземплярах, составленный по Форме Приложения №2 к Положению.

Ответственность за сохранность и соблюдение условий транспортировки лежит на отправителе.

3.7. Доставка Изделия в Сервисный центр для гарантийного ремонта осуществляется силами и за счет Покупателя.

Обратная доставка:

- за счет Изготовителя, если случай признан гарантийным;
- за счет Покупателя, если случай признан негарантийным.

3.8. Изготовитель проводит диагностику полученного Изделия и оформляет на Портале ответ с указанием выявленных недостатков, причин их возникновения и возможностью (или невозможностью) осуществления гарантийного ремонта.

3.8.1. Гарантийный случай:

- производит ремонт/замену неисправного Изделия, в случае его не ремонтпригодности или если его ремонт невозможен;
- отправляет работоспособное Изделие Покупателю.

3.8.2. Негарантийный случай:

- при выявлении неисправностей, возникших по вине Покупателя, третьих лиц или непреодолимых обстоятельств, Изготовитель составляет акт технической экспертизы и протокол согласования цены ремонта с указанием перечня и стоимости работ, необходимых для восстановления работоспособности Изделия (Приложение 1);
- в случае согласия Покупателя отремонтировать Изделие – Изготовитель выставляет счет, производит ремонт, отправляет работоспособное Изделие Покупателю;
- в случае отказа Покупателя от ремонта – Изготовитель выставляет счет за диагностику и после его оплаты, высылает Изделие Покупателю;
- гарантийный срок на произведенные работы и замененные компоненты – 6 (шесть) месяцев или до окончания срока гарантии Изделия, в зависимости от того, какое событие наступит первым.

- 3.9. Срок обработки (рассмотрения) Изготовителем заявки (обращения) на сервисное обслуживание составляет не более 1 (Одного) рабочего дня. Срок гарантийного ремонта составляет не более 20 (двадцати) рабочих дней с момента получения неработоспособного Изделия Изготовителем, если договором с Изготовителем не предусмотрено иное.
- 3.10. Условия гарантии не предусматривают чистку и профилактику Изделия силами и за счет Изготовителя.

4. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- 4.1. Сервисное обслуживание включает в себя дополнительное обслуживание, которое Изготовитель производит безвозмездно (посредством портала сервисного обслуживания и технической поддержки и/или средств связи):
- консультации по монтажу Изделий;
 - консультации по настройке и наладке Изделий;
 - консультации по техническому обслуживанию Изделий.

5. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ПОЛОЖЕНИЯ О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

- 5.1. Изготовитель вправе в одностороннем порядке, без предварительных уведомлений вносить любые изменения в Положение. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции документа на официальном сайте Изготовителя по адресу: <https://service.newplatforms.ru> .

ФОРМА
ПРОТОКОЛ №__
согласования цены ремонта

Дата:
Заказчик:
Исполнитель:
Составлен на основании : Заявка №
Является приложением к договору:

| № | Наименование оборудования | Описание выполняемых работ | Кол-во шт. | Цена руб. | Сумма руб. |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|------------|-----------|------------|
| | | | | | |
| Итого: | | | | | |
| В т.ч. НДС ___% | | | | | |

| № | Наименование оборудования | Наименование комплектующих | Кол-во шт. | Цена руб. | Сумма руб. |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|------------|-----------|------------|
| | | | | | |
| Итого: | | | | | |
| В т.ч. НДС ___% | | | | | |

Уполномоченное лицо исполнителя:

Уполномоченное лицо Заказчика:

(должность)

(должность)

(расшифровка)

_____ / _____

(расшифровка)

М. П.

« » 202 г.

М. П.

« » 202 г.

ФОРМА

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ
ИЗДЕЛИЯ В РЕМОНТ № __**

Москва

___ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «Новые платформы»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, составили и подписали настоящий Акт о том, что Заказчик передал, а Исполнитель принял в ремонт следующее Изделие:

| № п/п | Наименование Изделия | Серийный номер | Номер Заявки |
|-------|----------------------|----------------|--------------|
| | | | |
| | | | |

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

Заказчик:

_____/_____/

Дата передачи Изделия

_____ г.

Исполнитель:

_____/_____/

Дата передачи Изделия

_____ г.

ФОРМА
АКТ ВОЗВРАТА
ИЗДЕЛИЯ ИЗ РЕМОНТА № __

Москва
____ г.

_____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и **Общество с ограниченной ответственностью «Новые платформы»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, совместно именуемые Стороны, составили и подписали настоящий Акт о том, что Заказчик передал, а Исполнитель вернул из ремонта, а Заказчик принял следующее Изделие:

| № п/п | Наименование Изделия | Серийный номер | Номер Заявки |
|-------|----------------------|----------------|--------------|
| | | | |
| | | | |

Стороны подтверждают, что на момент передачи, указанное в акте Изделие, проверено отделом технического контроля Исполнителя и пригодно для использования.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

Заказчик:

Исполнитель:

_____/_____/_____

_____/_____/_____

Дата передачи Изделия:

Дата передачи Изделия:

_____ г.

_____ г.