



**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом Генерального директора

№ ОД 14/11-2022.1 от 14.11.2022 года

/С.К. Степкин



**Общество с ограниченной ответственностью «Новые платформы»  
(ООО «Новые платформы»)**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о постгарантийном обслуживании Изделий  
Редакция №2**

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Порядок передачи Изделий и постгарантийного обслуживания.....	3
4. Распространение постгарантийного обслуживания.....	4
5. Сервисное обслуживание.....	5
Приложение 1 (Протокол согласования договорной цены).....	6
Лист согласования.....	7

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение распространяется на аппаратные платформы (далее – Изделия) производства компании «Новые Платформы» (далее – Изготовитель) и определяет порядок действий, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением диагностики и ремонта по истечению гарантийного срока обслуживания, то есть для Изделий с момента покупки которых прошло более 12 (двенадцати) месяцев.
- 1.2. По истечению гарантийного срока изготовитель устраняет дефекты изделия на договорной основе при условии соблюдения потребителем правил и условий хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации.
- 1.3. Требования к функциональным возможностям, условиям эксплуатации, транспортировки и хранения Изделия прописаны в Паспорте и Руководстве по эксплуатации.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Изделие ненадлежащего качества – это изделие, имеющее несоответствие одной или более характеристик, заявленным Заказчиком в соответствующей Спецификации.
- 2.2. Дефект Изделия – любой недостаток, который препятствует его использованию в тех целях, для которых оно было разработано и изготовлено.
- 2.3. Неисправность Изделия – состояние, при котором оно не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.
- 2.4. Неустранимый дефект – дефект, устранение которого технически невозможно или экономически нецелесообразно.

## 3. ПОРЯДОК ПОСТГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1. Для осуществления постгарантийного ремонта Покупатель должен уведомить Изготовителя о неработоспособности Изделия и заполнить заявку на проведение работ по диагностике неисправности оборудования и проведения ремонтных работ. Заявка заполняется по адресу: <https://service.newplatforms.ru> или <https://service.new-platforms.com> (логин и пароль предоставляется по запросу на адрес электронной почты [service@newplatforms.ru](mailto:service@newplatforms.ru) в котором необходимо указать название компании, email сотрудников, которым необходим доступ в систему учета заявок, IP-адреса с которых будет осуществляться доступ в систему). Для начала работы необходимо произвести авторизацию в системе с использованием высланных учетных данных. После входа необходимо перейти в раздел «Проекты», как показано на Рисунке 1.

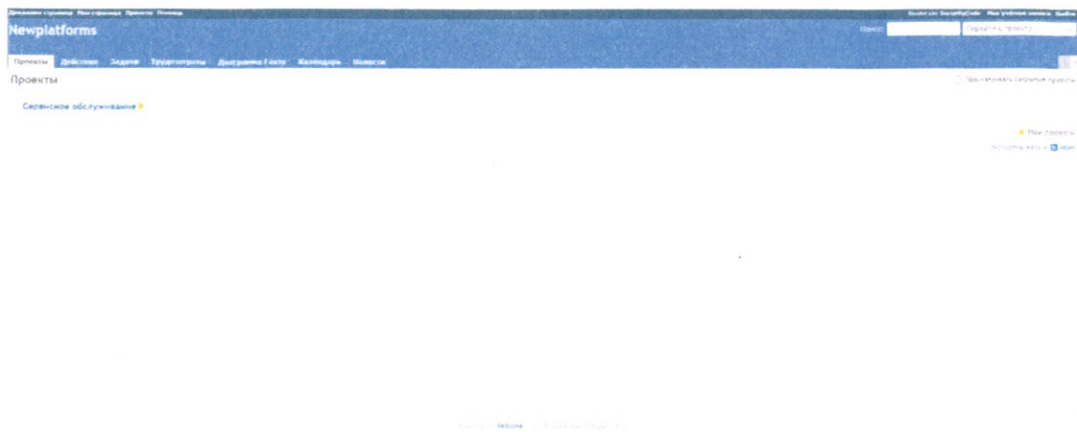


Рисунок 1 – Выбор раздела «Проекты»

Далее выбрать вкладку «Задачи», как показано на Рисунке 2.

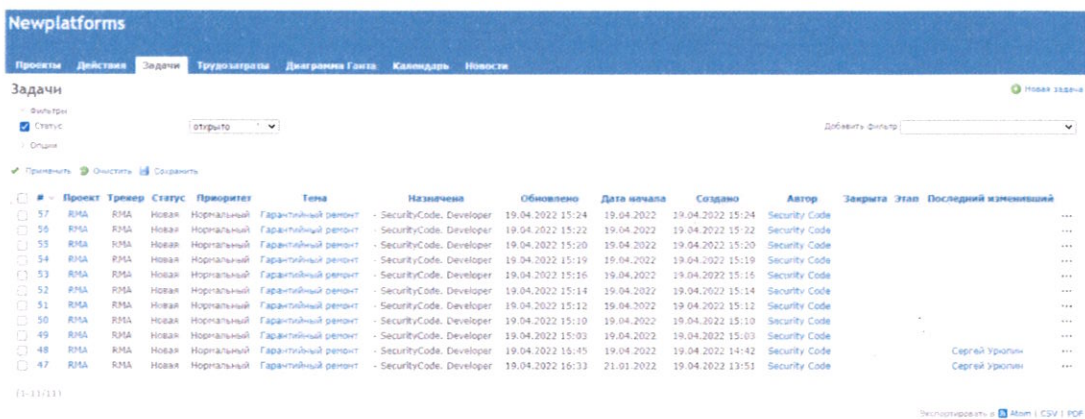


Рисунок 2 – Выбор вкладки «Задачи»

В верхнем правом углу вкладки нажать кнопку «Новая задача» для перехода в форму создания заявки на ремонт, как показано на Рисунке 3.

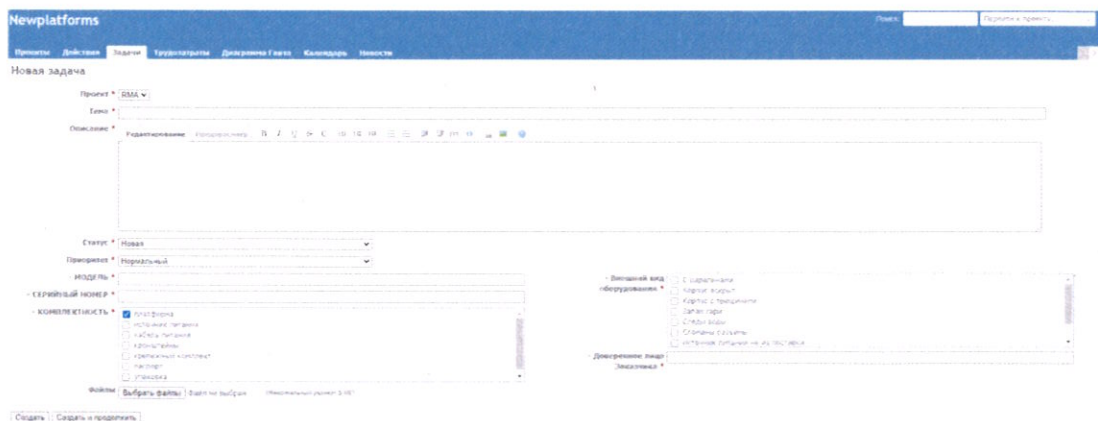


Рисунок 4 – Заявка на ремонт

Далее необходимо заполнить заявку и нажать кнопку «Создать» или «Создать и продолжить». Для получения информации об изменениях ранее созданной заявки предусмотрена система информирования по электронной почте. При изменении статуса заявки в ранее указанный адрес электронной почты направляется информационное письмо с внесенными изменениями. В системе отсутствует возможность внесения изменений в саму заявку, но есть возможность комментирования заявки. Для этого необходимо:

- перейти в раздел «задачи»;

- выбрать необходимую заявку и перейти в нее;
- нажать кнопку «редактировать» в верхнем правом углу и в появившейся области ввести комментарий к заявке, как показано на Рисунке 4.

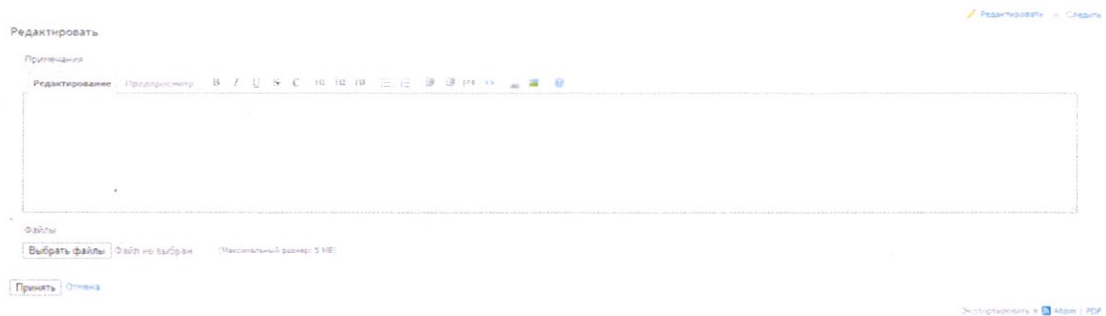


Рисунок 5 – Область комментирования

- 3.2. Изготовитель проверяет серийный номер, указанный в заявке, подтверждает / не подтверждает Покупателю возможность осуществления ремонта данного Изделия.
- 3.3. Между Покупателем и Изготовителем заключается Договор на ремонт Изделия. В рамках Договора
  - исполнитель обязуется в соответствии с Заявками Покупателя принять принадлежащее ему Изделие производства ООО «Новые платформы» на диагностику с целью выявления неисправности и возможности их устранения;
  - исполнитель обязуется осуществить работы по восстановлению работоспособности Изделия и устранения выявленных в процессе диагностики Исполнителем неисправностей своими силами, с применением собственных материалов и инструментов и сдать их результат Покупателю;
  - заказчик обязуется принять результат выполненных работ и оплатить их в размере и порядке, указанном в Договоре.
- 3.4. Покупатель отправляет Изделие в сервисный центр Изготовителя в течение трех рабочих дней с момента получения ответа (п. 3.2). К изделию прилагается Паспорт и Акт приема-передачи в двух экземплярах.
 

Ответственность за сохранность и соблюдение условий транспортировки лежит на отправителе.
- 3.5. В случае невозможности или нецелесообразности проведения работ по восстановлению работоспособности Изделия, Исполнитель информирует Заказчика и возвращает Оборудование без проведения ремонта.
- 3.6. Доставка Изделия для ремонта и обратная доставка осуществляется за счет Покупателя.
- 3.7. Изготовитель собирает комиссию, проводит диагностику полученного Изделия и оформляется Акт с указанием выявленных недостатков, причин их возникновения и возможностью осуществления ремонта.
  - Изготовитель составляет акт технической экспертизы и смету 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 – 3 (три) месяца.

3.8. Срок ремонта не должен превышать 45 (сорок пять) дней с момента получения неработоспособного Изделия Изготовителем.

#### **4. РАСПРОСТРАНЕНИЕ ПОСТГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

4.1. Изготовитель вправе отказать Покупателю в постгарантийном обслуживании в случаях неустраняемого дефекта:

- нецелесообразности проведения работ по восстановлению работоспособности Изделия;
- невозможности проведения работ ввиду отсутствия у Изготовителя необходимых деталей/компонентов Изделия;

4.2. Изготовитель не несет ответственности в случае, если произведенная им диагностика и/или анализ показали, что заявленный дефект в Изделии отсутствует.

4.3. Ни при каких обстоятельствах Изготовитель не несет ответственности за какой-либо ущерб (включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки), связанные с использованием или невозможностью использования Изделия.

#### **5. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Сервисное обслуживание включает в себя дополнительное обслуживание, которое Изготовитель производит бесплатно (посредством средств связи):

- консультации по монтажу Изделий;
- консультации по настройке и наладке Изделий;
- консультации по техническому обслуживанию Изделий.

ФОРМА

**Приложение 1**  
к Положению о постгарантийном  
обслуживании Изделий

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ ДОГОВОРНОЙ ЦЕНЫ**

ДАТА [redacted]  
 ЗАКАЗЧИК [redacted]  
 ИСПОЛНИТЕЛЬ Сервисный центр ООО «Новые платформы»  
 Составлен на основании Заявки № [redacted]  
 И является приложением к Договору на ремонт № [redacted] от [redacted]

№ пп	Описание выполняемых работ	Кол-во шт.	Цена, руб.	Сумма, руб.
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
			<b>ИТОГО:</b>	[redacted]
<b>СРОК выполнения работ</b> [redacted]			<b>Сумма НДС:</b>	[redacted]

Доверенное лицо Заказчика

\_\_\_\_\_/ [redacted]  
подпись / ФИО

М.П.

Представитель Сервисного центра

\_\_\_\_\_/ [redacted]  
подпись / ФИО

М.П.

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

**Положения о постгарантийном обслуживании Изделий  
ООО «Новые платформы»**

**Положение согласовано:**

Операционный директор

14.11.2022  
дата

  
подпись

/Е.О. Кривошеев

Начальник отдела  
снабжения и логистики

14.11.2022  
дата

  
подпись

/Н.И. Мавлютов

Сервисный инженер

14.11.2022  
дата

  
подпись

/А.Ю. Сафонов