

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

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

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

Положение	настоящее Положение о постгарантийном обслуживании изделий ООО «Новые платформы» (Редакция №3)
Изготовитель	ООО «Новые платформы», ОГРН 1207700139680, ИНН 9724010391
Покупатель	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который купил Изделие у Изготовителя или у официального дистрибьютора, указанного на сайте Изготовителя по адресу: www.newplatforms.ru
Изделие	аппаратное оборудование, произведенное Изготовителем. Изделие не включает в себя программные приложения, программное обеспечение, не относящееся к изделию, произведенному Изготовителем
Сервисный центр	служба Изготовителя для обращений Покупателя по вопросам, связанным с гарантийным и постгарантийным обслуживанием Изделий
Портал технической поддержки и ремонта (Портал)	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 действий, сроки и иные условия, связанные с осуществлением диагностики и ремонта по истечению гарантийного срока обслуживания, в стандартном случае, для Изделий с момента покупки которых прошло более 12 (двенадцати) месяцев, если более длительный срок или иные условия не предусмотрены договором или отдельным соглашением с Изготовителем.

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

2.2. По истечению гарантийного срока Изготовитель устраняет дефекты изделия на договорной основе при условии соблюдения Покупателем правил и условий хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации.

3. ПОРЯДОК ПОСТГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1. Постгарантийное обслуживание Изделий осуществляется Сервисным центром, по рабочим дням, с 9 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., по адресу: 117105, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Нагатино-Садовники, ш. Варшавское, д. 35, стр. 1.
- 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 постгарантийный период, для осуществления постгарантийного 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 Инструкции: https://service.newplatforms.ru/knowledge_base/sections/2-oformlenie-zayavok-v-tehnicheskuyu-podderzhku-6;
 - Раздел 3 «Оформление заявок на сервисный ремонт» (Ссылка на Раздел 3 Инструкции: 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 (ПЭП) 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 (подтверждённые) 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 возможность осуществления ремонта данного Изделия.
- 3.6. Между Покупателем и Изготовителем заключается Договор на ремонт Изделия, по условиям которого:
- Изготовитель обязуется в соответствии с Заявками Покупателя принять принадлежащее ему Изделие производства ООО «Новые платформы» на диагностику с целью выявления неисправности и возможности их устранения;
 - Изготовитель обязуется осуществить работы по восстановлению работоспособности Изделия и устранения выявленных в процессе диагностики Изготовителем

- неисправностей своими силами, с применением собственных материалов и инструментов и сдать их результат Покупателю;
- Покупатель обязуется принять результат выполненных работ и оплатить их в размере и порядке, указанном в Договоре.
- 3.7. Покупатель отправляет Изделие в Сервисный центр в течении 3 (Трех) рабочих дней с момента подтверждения Изготовителя (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.
- 3.8. В случае невозможности или нецелесообразности проведения работ по восстановлению работоспособности Изделия, Исполнитель информирует Заказчика и возвращает Изделие без проведения ремонта.
- 3.9. Доставка Изделия в Сервисный центр для ремонта и обратная доставка осуществляется и за счет Покупателя.
- 3.10. Изготовитель проводит диагностику полученного Изделия и оформляется Ответ на Портале с указанием выявленных недостатков, причин их возникновения и возможностью осуществления ремонта.
- Изготовитель составляет протокол согласования цены ремонта, по форме Приложения №1 к Положению, с указанием перечня и стоимости работ, необходимых для восстановления работоспособности Изделия;
 - 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, направляет (возвращает) Изделие Покупателю;
 - гарантийный срок на произведенные работы и замененные компоненты – 6 (Шесть) месяцев, со дня подписания Акта возврата изделия из ремонта.
- 3.11. Срок обработки (рассмотрения) Изготовителем заявки (обращения) на сервисное обслуживание составляет не более 1 (Одного) рабочего дня. Срок ремонта составляет не более 20 (двадцати) рабочих дней с момента получения Изготовителем неработоспособного Изделия,, если договором с Изготовителем не предусмотрено иное.
- 3.12. Изготовитель вправе отказать Покупателю в постгарантийном обслуживании в случаях неустранимого дефекта:
- нецелесообразности проведения работ по восстановлению работоспособности Изделия;
 - невозможности проведения работ ввиду отсутствия у Изготовителя необходимых деталей/компонентов Изделия.

- 3.13. Покупатель обязан оплатить работы по диагностике Изделия, в том числе в случае, если произведенная им диагностика и/или анализ показали, что заявленный дефект в Изделии отсутствует.
- 3.14. 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.

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 ПОСТГАРАНТИЙНОМ 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>.

Приложение №1
к Положению о постгарантийном
обслуживании изделий
(Редакция №3)

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:

Исполнитель:

_____/_____/_____

_____/_____/_____

Дата передачи Изделия

Дата передачи Изделия

_____ г.

_____ г.

Приложение №3
к Положению о постгарантийном
обслуживании изделий
(Редакция №3)

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.