



ООО «ЭН-ЭС-ДЖИ» ИНН 7719194358
Адрес: 105187, г.Москва, ул.Вольная, д.35, стр.19
Тел/факс: +7 (495) 727 19-59 (многоканальный)
Email: info@nsg.ru
Сайт: www.nsg.ru

Утвержден
Приказом ООО «ЭН-ЭС-ДЖИ»
от «12» января 2021 г. № 0121/01рег

РЕГЛАМЕНТ обслуживания оборудования

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющая производство Оборудования согласно его эксплуатационной документации (ООО «ЭН-ЭС-ДЖИ»).

1.2. **Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью «ЭН-ЭС-ДЖИ».

1.3. **Пользователь** – физическое лицо, являющееся на законных основаниях собственником Оборудования, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, являющегося на законных основаниях собственником Оборудования.

1.4. **Оборудование** – аппаратная часть (набор технических средств для сбора и обработки информации) из состава программно-аппаратных комплексов, аппаратных платформ и устройств, указанных в Сертификате.

1.5. **Сертификат на сервисное обслуживание Оборудования** – документ, оформленный Исполнителем в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и (или) версию Оборудования, регистрационный номер, срок действия и слова «Сертификат (Договор) на сервисное обслуживание», подтверждающий право Пользователя на получение услуг и работ по сервисному обслуживанию Оборудования.

1.6. **Сертификат на модернизацию Оборудования** – документ, оформленный Исполнителем в электронной форме или на бумажном бланке, содержащий наименование и версию Оборудования, версию Оборудования после модернизации, регистрационный номер, срок действия и слова «Сертификат (Договор) на модернизацию», подтверждающий право Пользователя на выполнение работ по модернизации Оборудования.

1.7. **Сертификат** - Сертификат на сервисное обслуживание Оборудования или Сертификат на модернизацию Оборудования, так же может быть оформлен Договором.

1.8. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица).

1.9. **Обращение** – сообщение Пользователя, отправленное через сайт, содержащее в себе идентифицирующую Пользователя информацию и регистрационный номер соответствующего Сертификата.

1.10. **Сайт технической поддержки Исполнителя** - <https://nsg.ru>.

1.11. **Рабочий день** – промежуток времени с 9-00 до 17-00 часов по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.

1.12. **Рабочий час** - астрономический час в пределах Рабочего дня.

1.13. **Гарантийный срок** - срок, исчисляемый с даты передачи Исполнителем Оборудования Пользователю, если иное не установлено Изготовителем и (или) в соответствующем договоре между Исполнителем и Пользователем, в течение которого Пользователь вправе предъявлять требования по качеству Оборудования в соответствии с эксплуатационной документацией, предоставляемой в составе с поставленным Оборудованием.

1.14. **Гарантийный ремонт** - выполнение работ по ремонту или замене, вышедших из строя деталей (узлов, сборочных единиц) Оборудования вследствие производственных дефектов (недостатков) Оборудования в течение гарантийного срока.

1.15. **Офис Исполнителя** – адрес Исполнителя: г. Москва, ул.Вольная, д.35, этаж 1, офис NSG.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент обслуживания оборудования (далее – Регламент) устанавливает:

- гарантийный срок и порядок гарантийного ремонта Оборудования, Изготовителем которого является Исполнитель;

- состав и порядок оказания Исполнителем услуг и (или) выполнения работ по сервисному обслуживанию Оборудования на платной основе по Сертификату на сервисное обслуживание Оборудования;

- состав и порядок выполнения Исполнителем работ по модернизации Оборудования на платной основе по Сертификату на модернизацию Оборудования;

- порядок выполнения Исполнителем работ по ремонту Оборудования на платной основе.

3. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

3.1. Гарантийный срок на Оборудование составляет 12 (двенадцать) месяцев, если иной срок не установлен Изготовителем и (или) в соответствующем договоре между Исполнителем и Пользователем, с даты передачи Исполнителем Оборудования.

3.2. Обязательными условиями действия гарантийного срока на Оборудование являются:

- отсутствие механических повреждений Оборудования;

- наличие полной комплектности Оборудования;

- соблюдение требований эксплуатационной документации по использованию, транспортировке, хранению Оборудования;

- отсутствие несанкционированного вмешательства в работу Оборудования.

3.3. Гарантийный срок на Оборудование не распространяется в случаях:

- вскрытия Оборудования (следы попыток ремонта);

- замены частей и (или) деталей Оборудования;

- отсутствия или нарушения пломбировок Изготовителя на Оборудовании;

- несоблюдения правил эксплуатации Оборудования;

- нарушения электропроводки;

- включения Оборудования в сеть с колебаниями напряжения выше допустимых пределов;

- эксплуатации неисправного Оборудования;

- включения Оборудования в сеть без заземления;

- нарушения требований эксплуатации, установленных в документации, поставляемой с Оборудованием;

- использования Оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению;

- дефект вызван изменением конструкции или схемы Оборудования, подключением внешних устройств, не предусмотренных Изготовителем;

- наличия механических повреждений, возникших после передачи Оборудования;

- наличия повреждений, вызванных воздействием влаги, высоких или низких температур, коррозией, окислением, попаданием внутрь Оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых или животных;

- наличия повреждений (недостатков), вызванных воздействием компьютерных вирусов и аналогичных программ для ЭВМ; установкой, сменой или удалением паролей (кодов) Оборудования, модификацией и (или) переустановкой предустановленной программы для ЭВМ Оборудования на программы для ЭВМ третьих лиц, форматированием накопителей на жестких магнитных/твердотельных дисках/флэш-памяти Оборудования.

3.4. В течение гарантийного срока на Оборудование, Изготовителем которого является Исполнитель, и при условии соблюдении условий, предусмотренных п.п. 3.1, 3.2, 3.3 настоящего Регламента, Исполнитель устраняет выявленные дефекты (недостатки) Оборудования, возникшие по вине Исполнителя, без взимания платы с Пользователя в порядке и сроки, предусмотренные разделом 4 настоящего Регламента.

3.4.1. Гарантийный ремонт производится в офисе Исполнителя.

3.4.2. Доставка Оборудования в офис Исполнителя и возврат Оборудования (из офиса Исполнителя) в адрес Пользователя производится за счет сил и средств Пользователя.

3.5. Гарантийные ремонт Оборудования, Изготовителем которого не является Исполнитель, производится в соответствующих авторизованных сервисных центрах Изготовителя в порядке и в сроки, установленные Изготовителем такого Оборудования.

4. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА ОБОРУДОВАНИЯ, ИЗГОТОВИТЕЛЕМ КОТОРОГО ЯВЛЯЕТСЯ ИСПОЛНИТЕЛЬ

4.1. В случае обнаружения дефектов (недостатков) в работе Оборудования в период гарантийного срока Пользователь обращается к Исполнителю путем направления Обращения.

4.2. Исполнитель регистрирует Обращение Пользователя в течение 1 (одного) рабочего дня, что подтверждается ответным электронным сообщением в адрес Пользователя по электронной почте или звонком по телефону, содержащим оповещение о регистрации Обращения и номер зарегистрированного Обращения для идентификации Обращения.

4.3. В течение 2 (двух) рабочих дней с момента подтверждения регистрации Обращения Пользователь посредством электронной почты предоставляет запрошенную Исполнителем информацию и согласовывает с Исполнителем дату и время приема-передачи неисправного Оборудования в офисе Исполнителя.

4.4. Пользователь передает Исполнителю неисправное Оборудование по Акту приема-передачи оборудования, который оформляется Пользователем в 2 (двух) экземплярах по форме Приложения № 1 к настоящему Регламенту. Акт приема-передачи оборудования подписывается уполномоченными представителями Сторон в день передачи Оборудования.

4.5. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты, следующей за датой получения Оборудования по Акту приема-передачи, Исполнитель обязуется уведомить Пользователя посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной Акте приема-передачи оборудования, или через Портал технической поддержки, или звонком по телефону о выявленных дефектах и неисправностей в работе Оборудования.

4.6. В зависимости от установленных причин неисправности Оборудования и соблюдения условий Исполнителя, установленных п.п. 3.1, 3.2, 3.3. настоящего Регламента, Пользователь должен в течение 7 (семи) рабочих дней с даты передачи Оборудования по Акту приема-передачи оборудования согласовать с Исполнителем дальнейшие действия состав выполняемых работ в рамках гарантийного ремонта или ремонту Оборудования на платной основе согласно разделу 11 настоящего Регламента.

4.7. Срок выполнения Исполнителем гарантийного ремонта не превышает 90 (девяносто) рабочих дней с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи оборудования при условии согласования Пользователем выполнение соответствующих работ (п. 4.7. настоящего Регламента).

4.8. По окончании гарантийного ремонта Оборудования Исполнитель направляет Пользователю посредством электронного сообщения по электронной почте, указанной в Акте приема-передачи оборудования, или через Портала технической поддержки уведомление об окончании гарантийного ремонта и готовности к передаче (возврату) Оборудования.

4.9. Пользователь обязан забрать Оборудование из офиса Исполнителя в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения уведомления Исполнителя об окончании гарантийного ремонта и готовности к передаче (возврату) Оборудования согласно п. 4.8. настоящего Регламента.

4.10. Передача (возврат) Оборудования Пользователю по окончании гарантийного ремонта осуществляется по Рекламационному акту, оформленному Сторонами по форме Приложения № 2 к настоящему Регламенту в 2 (двух) экземплярах, и доверенности уполномоченного лица Пользователя на получение Оборудования и подписание Рекламационного акта.

В случае отсутствия у уполномоченного лица Пользователя доверенности на право подписания Рекламационного акта, Пользователь в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения Оборудования, обязан вернуть в адрес Исполнителя подписанный со своей стороны Рекламационный акт, оформленный по форме Приложения № 2 к настоящему Регламенту, или предоставить мотивированный отказ от его подписания. В противном случае односторонне подписанный Исполнителем Рекламационный акт в отсутствие мотивированного отказа Пользователя от его подписания является достаточным

подтверждением надлежащего выполнения Исполнителем работ по гарантийному ремонту Оборудования, а Оборудование считается принятым Пользователем, по умолчанию.

4.11. В случае обнаружения недостатков, производственных дефектов Оборудования и невозможности их устранения, выявленных в период действия гарантийного срока, Исполнитель имеет право заменить Оборудование Пользователю на аналогичную модель по комплектности и своим техническим характеристикам без взимания дополнительной платы на основании Заключения технической комиссии о состоянии Оборудования (Приложение № 6 к настоящему Регламенту), оформленного Исполнителем в связи с невозможностью проведения гарантийных работ в отношении предоставленного Оборудования Пользователя.

4.12. Замена в Оборудовании неисправных частей (деталей, узлов, сборочных единиц) в период гарантийного срока не ведет к установлению нового гарантийного срока на все Оборудование, либо на замененные части Оборудования. При этом гарантийный срок Оборудования продлевается на время, в течение которого Оборудование не использовалось из-за обнаруженных в нем дефектов (недостатков), а именно с даты регистрации Обращения Пользователя на Портале технической поддержки согласно п. 4.2 настоящего Регламента до даты подписания Сторонами Рекламационного акта в соответствии с п. 4.10 настоящего Регламента.

4.13. На время гарантийного ремонта Оборудования Исполнитель не предоставляет Пользователю во временное пользование другое аналогичное работоспособное Оборудование.

4.14. Выполнение ремонтных работ по окончании гарантийного срока, нарушения условий Исполнителя, установленных п.п. 3.2, 3.3 настоящего Регламента, осуществляется Исполнителем на платной основе в порядке, предусмотренном разделом 11 настоящего Регламента.

5. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

5.1. Сервисное обслуживание Оборудования на платной основе осуществляется в случае наличия у Пользователя действующего Сертификата на сервисное обслуживание Оборудования.

5.2. Доставка Оборудования в офис Исполнителя и возврат Оборудования (из офиса Исполнителя) в адрес Пользователя производится за счет сил и средств Пользователя, если иное не предусмотрено Сертификатом на сервисное обслуживание Оборудования.

6. СОСТАВ РАБОТ И УСЛУГ ПО СЕРВИСНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ

6.1. Наименование и (или) версия, модификация, вариант исполнения Оборудования, место и сроки выполнения работ и оказания услуг по сервисному обслуживанию Оборудования устанавливаются в соответствующем Сертификате на сервисное обслуживание Оборудования.

6.2. Исполнителем в течение срока, указанного в Сертификате на сервисное обслуживание Оборудования, и в зависимости от типа такого Сертификата, выполняются следующие работы оказываются следующие услуги:

Состав работ (услуг)		Тип сертификата на сервисное обслуживание Оборудования
Базовый		Расширенный
Выезд специалистов Исполнителя в адрес Пользователя (на территорию местонахождения Оборудования) для проведения диагностики неисправности Оборудования	-	до 4 (четырёх) выездов (1)
Ремонт Оборудования	+	+

Предоставление Пользователю на время ремонта Оборудования во временное пользование аналогичное работоспособное Оборудование	-	+
Доставка Оборудования для ремонта в офис Исполнителя и возврат Оборудования (из офиса) в адрес Пользователя	за счёт Пользователя	за счёт Исполнителя (способ доставки и возврата Оборудования определяется Исполнителем) (1)