

ID-Russia.

Условия предоставления сервиса и гарантий

Содержание сервисных услуг

Сервисные услуги означают ремонт выявленных неисправностей и неполадок оборудования, а также проведение согласованных в отдельном договоре инспекций, тестирований и иных касающихся оборудования действий в целях обеспечения надлежащего технического состояния оборудования. Сервисные услуги оказываются в рамках стандартного рабочего времени поставщика.

Ответственность клиента

До отправления оборудования в ремонт клиенту рекомендуется убедиться в том, что замеченная неполадка не является следствием ошибки пользователя, сбоя основной системы или иной проблемы, не вызванной программным обеспечением изготовителя оборудования. Поставщик оставляет за собой право выставить счет за проведение диагностики оборудования, если заявленная или аналогичная неполадка не будет обнаружена или если присланное в ремонт оборудование будет находиться в рабочем состоянии.

Клиент за свой счет и под свою ответственность отправляет неисправное оборудование в сервисный отдел ID-Russia, если стороны в письменной форме не договорятся об ином. Вместе с оборудованием следует предоставить описание неисправности, информацию о серийном номере оборудования, контактную информацию и адрес возврата оборудования и выставления счета (бланк заявки на ремонт находится на официальном сайте компании). До получения полной информации работа с оборудованием не начинается.

Обязанности поставщика и время ответа

Сервисная услуга оказывается соответствующим договору образом работником, квалификация которого соответствует отмеченной неисправности. ID-Russia выполняет сервисные услуги, как правило, в помещениях компании, которые оснащены надлежащим оборудованием. ID-Russia гарантирует, что запчасти, материалы и комплектующие, используемые при оказании сервисных услуг, соответствуют предъявляемым поставщиком оборудования требованиям. Приоритет порядка выполнения работ и получения запчастей в соответствии с действующими договорами сервисного обслуживания следующий:

Договор сервисного обслуживания	Ответ 0-5 дней	Гарантирован
Нет договора сервисного обслуживания/гарантия действует	Ответ ок. 10 дней	Приблизительно
Нет договора сервисного обслуживания/гарантия не действует	Ответ 10-15 дней	Приблизительно

Под ответом на заказ сервисных услуг в данном случае понимается время с момента поступления оборудования в отдел сервисного обслуживания ID-Russia до момента, когда диагностика оборудования проведена и клиенту передана информация по стоимости ремонта, или оборудование отремонтировано и готово к отправке назад клиенту. Работы по ремонту оборудования, поступившего без описания неисправности или данных контактного лица, начинается только после поступления недостающей информации.

Выставление счетов и объем работ

Счет за работы выставляется по действующему прайс-листу на работы по ремонту, если у клиента нет договора о сервисном обслуживании, который охватывает расходы на работы по ремонту и запчасти. Договор о сервисном обслуживании может содержать работы по ремонту и используемые при этом запчасти, за исключением аккумуляторов и термоголовок для принтеров. В договор о периодическом обслуживании принтеров входит периодическое профилактическое сервисное обслуживание в помещениях клиента. Договор о сервисном обслуживании, при необходимости, может содержать также обновление операционной системы оборудования.

Если поставщик выяснит, что сообщенная клиентом неисправность или неполадка не входит в объем работ по оказанию сервисных услуг, то поставщик имеет право выставить счет за поиск, локализацию и устранение неисправности или неполадки в соответствии с действующим прайс-листом. Поставщик также имеет право выставить клиенту счет за иные согласованные с заказчиком действия.

Смета расходов

Если иное не оговорено в договоре на сервисное обслуживание, после локализации неисправности поставщик обязан представить клиенту смету расходов на устранение указанной неисправности до начала ремонтных работ, если клиент того требует, и в том случае, если становится очевидным, что стоимость ремонта превысит 50% стоимости нового оборудования.

Время на составление и утверждение сметы не входит во время выполнения ремонтных работ.

ID-Russia оставляет за собой право выставить счет за составление сметы расходов в соответствии с действующим прайс-листом, если клиент примет решение о том, что оборудование ремонтировать не будет.

Периодическое сервисное обслуживание (Договор о сопровождении согласованного отдельно оборудования)

Проведение периодического сервисного обслуживания может являться частью договора о сервисном обслуживании, причем периодическое обслуживание проводится в определенное время или через определенные промежутки времени. Если стороны не договорились отдельно об ином, выполняются следующие работы:

- проверка технического состояния оборудования
- проверка функционирования
- настройки
- замена согласованных расходных материалов

Ограничения

Договор о сервисном обслуживании обычно, если стороны не договорятся об исключениях, не содержит ремонта неисправности или неполадки, причиной которой является:

- a. установленное в оборудование программное обеспечение другого производителя;
- b. несоблюдение инструкций по эксплуатации, обслуживанию или чистке оборудования, ненадлежащая эксплуатация или использование оборудования не по назначению (включая, в частности, неисправности вследствие использования острых предметов или изгибания, сжатия и иных соответствующих действий);
- c. использование оборудования в условиях, отличающихся от его рабочих условий;
- d. ремонт или модификация, сделанные не производителем, либо использование не рекомендованных производителем запчастей;
- e. пожар, наводнение, землетрясение и иные соответствующие причины;
- f. повреждения вследствие нормальной эксплуатации и старения, включая, в частности, косметические дефекты, износ аккумуляторов, линз камер и экранов или появление на них царапин;
- g. несоблюдение условий эксплуатации оборудования (оборудование подверглось воздействию крайних, по сравнению с указанными в проспекте оборудования, температур или природных условий, либо быстрому их изменению, коррозии, окислению, попаданию брызг напитков или еды, либо влиянию химических веществ.)

Период ответственности

Поставщик несет ответственность за результат работ по техобслуживанию в течение трех месяцев после их окончания, если стороны не договорятся об ином.

Заказчик должен без излишней задержки сообщить поставщику об отмеченных дефектах при производстве работ по техобслуживанию. Если заказчик в течение разумного периода времени после обнаружения дефекта сервисного обслуживания или в течение периода, когда он должен был бы его заметить, не выставит рекламацию по дефектам сервисного обслуживания, то заказчик теряет право выставлять претензии на основании ненадлежащего или неполного сервисного обслуживания.

Гарантия на работы по техобслуживанию не действует, если поставщик выяснит, что неполадка является следствием действий клиента, а именно неправильной эксплуатации прибора, повреждения, полученного вследствие внешней причины, либо из-за того, что клиент не выполнял необходимых работ по обслуживанию оборудования. Гарантия на работы по техобслуживанию распространяется только на оригинальные запчасти, установленные во время ремонта, и неполадки, устранённые в ходе сервисного обслуживания.

Настройки и программное обеспечение, отличающиеся от заводских

Изделие возвращается клиенту с первоначальными (заводскими) настройками и последними обновлениями. Клиент отвечает за установку вновь всех других программ, данных и паролей.

Несмотря на указанное выше, поставщик стремится вернуть клиенту оборудование, пригодное к эксплуатации немедленно, с теми же настройками и программами, которые имелись при поступлении оборудования в ремонт, если оборудование является предметом договора о сервисном обслуживании, и клиент предварительно в достаточном объеме предоставил необходимые данные и программы в распоряжение поставщика. Если оборудование не является предметом действующего договора о сервисном обслуживании, то указанные работы выполняются только по предварительной договоренности и по отдельной стоимости.

Прочие условия

ID-Russia не несет ответственности за приостановку ремонтных работ, если эта приостановка является следствием причин, на которые ID-Russia повлиять не может.

ID-Russia не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, причиненный клиенту вследствие возникновения неисправности оборудования.

Оплата договора о сервисном обслуживании и сопровождении удерживается с клиента при приобретении оборудования за весь период действия договора авансом, если стороны не договорятся об иной схеме оплаты.

Расторжение договора

Срочный договор нельзя расторгнуть досрочно, если в нем не предусматривается такой возможности. Однако если поставщик регулярно нарушает свои обязательства по договору, и клиент выставлял по этому поводу письменные рекламации, которые не возымели действия, и уровень оказания услуг поставщиков не вернулся к приемлемому уровню, клиент имеет право расторгнуть договор с предупреждением за два месяца. Срок действия предупреждения о расторжении отсчитывается с последнего дня того месяца, когда оно было отослано. При расторжении договора цена договора за текущий период возвращается клиенту за вычетом расходов на уже выполненное сервисное обслуживание по договору.

Поставщик имеет право расторгнуть договор с предупреждением за три месяца. Если клиент заплатил за содержание, сервисное обслуживание и техническую поддержку авансом, и договор расторгается ранее истечения оплаченного периода по не зависящей от клиента причине, то клиент имеет право на возврат оплаченных средств за время, оставшееся до планового истечения срока действия договора.

Техническая поддержка

Сервисный отдел оказывает клиенту помощь в решении проблем, касающихся проданного оборудования и программного обеспечения. Индивидуальная техническая поддержка оказывается в рамках обычного рабочего времени, а также в заранее согласованное время за отдельную плату. Инструкции поставщика и изготовителя оборудования всегда можно посмотреть на сайтах поставщика или изготовителя оборудования.

Особые условия

- клиент всегда должен сообщать серийный номер оборудования или программы, которого касается техническая поддержка;
- техническая поддержка бесплатна для клиентов, которые имеют договор о сервисном обслуживании или сопровождении, касающийся данного оборудования или готовой программы;

- техническая поддержка бесплатна в течение 30 дней с момента приобретения оборудования или готовой программы;
- если указанные условия не соблюдаются, то техническую поддержку можно получить на сайте поставщика в разделе технической поддержки путем письменных инструкций за отдельную плату;
- услуги по технической поддержке не распространяются на обучение при вводе в эксплуатацию или поддержку при вводе в эксплуатацию, если это отдельно не согласовано. Монтаж, комплектация, техническая поддержка при вводе в эксплуатацию и обучение являются услугами платными, и об этом заключается отдельное письменное соглашение.

Гарантийные условия

Гарантия

На основании гарантии выполняется бесплатный ремонт неисправностей, являющихся следствием дефектов сырья или изготовления, которые выявляются в ходе обычной эксплуатации с соблюдением инструкций. О неисправностях следует сообщить в ID-Russia в течение гарантийного периода сразу же после их выявления.

В течение гарантийного периода ID-Russia на свое усмотрение либо отремонтирует, либо заменит неисправные детали. Работы будут выполнены в помещениях поставщика.

К сведению клиента

Клиент за свой счет и под свою ответственность отправляет неисправное оборудование в отдел сервисного обслуживания ID-Russia. Если клиент желает, чтобы ремонт или сервисное обслуживание оборудования было выполнено у клиента, то расходы представителя поставщика на эту командировку оплачиваются клиентом.

До отправки изделия/изделий на гарантийный ремонт клиенту следует проверить следующее:

- гарантийный срок оборудования не истек;
- отмеченная неисправность является механической, а не возникла вследствие некорректных настроек или использования некорректного ПО.

Ограничения и объем гарантии

Гарантия не распространяется на неисправности, которые возникли вследствие выполненного не ID-Russia неправильного, недостаточного или противоречащего инструкциям хранения, монтажа, обслуживания, ремонта или модернизации, неисправного или неподходящего источника информации или материала, или включение в систему иного, чем рекомендованное ID-Russia оборудования, перебоя с электропитанием, несчастного случая или обычного износа.

Гарантия не распространяется на дефекты, незначительные с точки зрения работоспособности оборудования.

Гарантийный ремонт на указанных выше условиях выполняется бесплатно. Гарантия распространяется также на расходы на возврат оборудования

указанным поставщиком способом. Если неисправность оборудования не соответствует гарантийным условиям, клиенту выставляется счет по расходам.

Гарантийный срок

Гарантийный срок на изделия составляет 12 месяцев, если не указано иного. Гарантийный срок начинается в последний день того месяца, в течение которого произведена поставка оборудования.

Исключения

Исключениями при предоставлении гарантии являются аккумуляторы, термоголовки и программное обеспечение.

- гарантийный срок на готовое программное обеспечение составляет **3 месяца**;
- гарантийный срок на аккумуляторы по материалам и дефектам изготовления составляет **6 месяцев** с момента закупки;
- гарантийный срок на термоголовки для принтеров следующий: принтеры ТЕС – **6 месяцев или 50 км**, в зависимости от того, какое условие истечет ранее.

На оборудование термопечати (прямая термопечать) гарантийный срок не установлен, потому что используемый материал на клейкой основе напрямую влияет на срок службы термоголовки, а его приобретение выходит за рамки сферы влияния поставщика.

Общество с ограниченной ответственностью «**ИД РАША**»

192029 Санкт-Петербург,
ул. Бабушкина, 3

тел.: +7 (812) 325 88 29

факс: +7(812) 326 29 07

www. id-russia.ru

ИНН 7811209630 КПП 781101001

ОГРН 1157847216350

