



ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ДЕЙСТВУЮЩИЕ В РАМКАХ ДОГОВОРОВ
ПОСТАВКИ ОБОРУДОВАНИЯ
ООО НПП «Микроника»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	3
3. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ.....	4
4. ЦЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЗАДАЧИ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ.....	5
5. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЗАЯВОК НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ	6
6. ТЕХНИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ТЕХНИЧЕСКИМ ПЕРСОНАЛОМ КОНЕЧНОГО ЗАКАЗЧИКА	8

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Оборудование – изделия производства ООО НПП «Микроника» и их составные части, поставляемые в рамках договора.

Поставщик – ООО НПП «Микроника».

Покупатель – контрагент, приобретающий Оборудование по договору с Поставщиком.

Ремонт – комплекс действий, предпринимаемых для устранения неисправностей аппаратной либо программной части **Оборудования**, необходимых для восстановления его работоспособности.

Техническое обслуживание – комплекс действий по поддержанию работоспособности **Оборудования**, при его использовании по назначению.

Гарантийный период – период времени, в течение которого Поставщик обязуется провести бесплатное **Гарантийное обслуживание Оборудования**.

Гарантийное обслуживание – безвозмездное в отношении **Покупателя** устранение скрытых заводских дефектов **Оборудования** в Сервисном Центре Поставщика, препятствующих его нормальной эксплуатации, выявленных в течение **Гарантийного периода**. **Гарантийное обслуживание** осуществляется при условии отсутствия нарушения условий эксплуатации, транспортировки и хранения **Оборудования**, которые определяются действующим законодательством и правилами, изложенными в паспорте **Оборудования**, техническом описании, а также регламенте **Технического обслуживания**, прилагаемых к **Оборудованию**.

Конечный Заказчик – организация, принявшая Оборудование в промышленную эксплуатацию и осуществляющая эксплуатацию Оборудования по его назначению в месте его установки.

Региональный сервисный центр (в дальнейшем РСЦ) представляет интересы Поставщика в регионе Конечного Заказчика для оперативного удовлетворения потребностей последнего в получении услуг по гарантийному и регламентному обслуживанию системы .

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Поставщик обязуется выполнить гарантийные обязательства по договору при соблюдении нижеследующих условий эксплуатации Оборудования:

2.1.1. Соблюдены условия эксплуатации Оборудования согласно паспорту Оборудования и Руководству по Эксплуатации (РЭ) Оборудования.

2.1.2. Своевременно проведены профилактические регламентные работы, согласно прилагаемому к Оборудованию регламенту Технического обслуживания (ТО), имеется журнал ТО или документ его заменяющий, подтверждающий своевременное выполнение регламентных работ.

2.1.3. Сохранены наклейки / стикеры/ таблички, содержащие уникальные номера составных частей Оборудования, позволяющие идентифицировать принадлежность составной части к конкретной поставке.

2.1.4. Сохранены гарантийные наклейки на местах их установки согласно паспорту Оборудования, на момент их освидетельствования представителем Поставщика.

3. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

3.1. Гарантия Поставщика не распространяется на неисправности, вызванные:

3.1.1. Несоответствием Государственным стандартам параметров питающих, телекоммуникационных и кабельных сетей и другими внешними факторами (в т.ч. климатическими), отличающимися от стандартных.

3.1.2. Использованием расходных, чистящих материалов, не предназначенных для данного типа Оборудования и не имеющих соответствующих подтверждающих документов (свидетельств, сертификатов и т.д.).

3.1.3. Эксплуатацией Оборудования персоналом, не прошедшим обучение и аттестацию у Поставщика с выдачей соответствующего Сертификата по работе на Оборудовании, либо не имевшим допуск к эксплуатации оборудования, аналогичному (по техническим характеристикам и назначению) Оборудованию Поставщика.

3.1.4. Действием вредоносных для ЭВМ программ (компьютерными вирусами).

3.1.5. Вводом в эксплуатацию, осуществленным с нарушением требований Поставщика, указанных в комплекте эксплуатационной документации, прилагаемой к Оборудованию.

3.1.6. Повреждением / несанкционированной заменой BIOS Оборудования либо иного внутреннего программного обеспечения.

3.1.7. Гарантия не распространяется на Ресурсные компоненты. Перечень ресурсных компонентов приведен в Таблице №1:

Таблица № 1.

Наименование ресурсного компонента	Ресурс
Гальванический элемент питания	В соответствии со сроком службы, установленным производителем.
Картриджи и тонеры к печатающим устройствам	В соответствии с ресурсом на расходование, установленным производителем.

3.2. Поставщик не гарантирует программную и аппаратную совместимость Оборудования с программным обеспечением и оборудованием, не входящим в комплектность поставки, либо программным обеспечением, входящим в комплектность поставки, но подвергшимся каким-либо изменениям, несанкционированным Поставщиком.

3.3. Оборудование снимается с гарантии и бесплатный гарантийный ремонт не производится в следующих случаях:

3.3.1. Оборудование имеет следы постороннего вмешательства, была попытка несанкционированного ремонта либо ремонта сервисным центром, не аккредитованным Поставщиком.

3.3.2. Оборудование содержит следы механических воздействий на маркировку Оборудования, нарушены гарантийные пломбы Поставщика (фирменные наклейки с серийным номером и/или датой) снаружи или внутри корпуса Оборудования. Метки, используемые для маркирования принадлежности Оборудования, наклейки BIOS и т.п. не должны иметь повреждений или следов переклеивания с одной поверхности на другую. Такими следами можно считать: надрывы по краю и, особенно, по углам; нарушение текстуры, заклеивание сверху другим стикером, посторонние метки покупателя и его клиентов, а также различные надписи.

3.3.3. Неисправность Оборудования вызвана прямым или косвенным механическим, химическим, термическим или физическим воздействием, воздействием излучения, агрессивных или нейтральных жидкостей, газов или иных сред, токсических или биологических сред, а также любых иных факторов искусственного или естественного происхождения, кроме случаев, когда такое воздействие прямо допускается условиями эксплуатации Оборудования.

3.3.4. Ремонт, техническое обслуживание или модернизация Оборудования производились лицами, не уполномоченными на то Поставщиком и/или не имевших соответствующих сертификатов о прохождении обучения у Поставщика.

3.3.5. В сопряжении с Оборудованием использовалось неисправное или не прошедшее тестирование на совместимость оборудование.

3.3.6. Неисправность Оборудования вызвана действием непреодолимой силы, либо действием третьих лиц, которое не возможно было предвидеть, контролировать и предотвратить.

3.3.7. Повреждение Оборудования вызвано использованием некачественных носителей информации (флоппи-диски, CD-диски, и т.д.).

3.3.8. Оборудование имеет следы жизнедеятельности насекомых или животных.

4. ЦЕЛИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЗАДАЧИ РЕГИОНАЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ ПО ВОПРОСАМ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Целью деятельности региональных СЦ по вопросам гарантийного обслуживания является удовлетворение потребностей Конечного Заказчика в послепродажном обслуживании продукции Поставщика, позволяющее обеспечить:

4.1.1 Оперативное рассмотрение и удовлетворение претензий Конечного Заказчика к качеству поставленной Изготовителем продукции.

4.1.2. Предоставление качественных услуг по техническому обслуживанию и ремонту поставленной продукции в гарантийный и послегарантийный периоды их эксплуатации в местах максимально приближенных к Конечному Заказчику.

4.1.3. Укрепление конкурентоспособности продукции Поставщика на региональных рынках сбыта.

4.1.4. Обеспечение устойчивой обратной связи Поставщика с Конечным Заказчиком.

4.2. Достижение этой цели РСЦ обеспечивает выполнением следующих задач:

4.2.1. Наличием запасных частей и комплектующих.

4.2.2. Выполнением РСЦ гарантийных обязательств Поставщика в отношении его продукции (гарантийное обслуживание) в соответствии с условиями Договора.

4.2.3. Обеспечением Конечного Заказчика первичной технической поддержкой с регистрацией Заявки и последующим уведомлением Поставщика о возникновении каких-либо претензий со стороны Заказчика.

4.2.4. Обеспечением круглосуточной технической поддержкой специалистами РСЦ при условии заключения Заказчиком соответствующего Договора с Поставщиком.

4.2.5. Выполнение специалистами РСЦ различных видов послегарантийного ремонта продукции, его узлов и агрегатов (послегарантийное обслуживание) при условии заключения Конечным Заказчиком соответствующего Договора с Поставщиком.

5. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЗАЯВОК НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1. Размещение заявок:

5.1.1. Для организации Гарантийного обслуживания Покупатель направляет в адрес Центрального офиса Поставщика Акт утвержденной формы W1 (форма представлена Приложением 1 настоящего Регламента) по следующим координатам: эл. почта: service@mikronika-energo.ru или факс: (499) 780-79-51. Направление Акта является основанием для регистрации СЦ заявки на гарантийное обслуживание Покупателя.

Заявку можно также заполнить непосредственно на сайте Поставщика www.mikronika-energo.ru (на странице «Сервисный центр»).

5.1.2. Рекомендуются для ускорения получения своевременной технической консультации обращаться в РСЦ Поставщика, при наличии такого в данном регионе, по телефонам указанным на сайте Поставщика www.mikronika-energo.ru (на странице «Сервисный центр»). Обработка заявок производится по рабочим дням с 9:00-18:00ч. по местному времени.

Покупатель должен быть готов предоставить всю необходимую информацию оговоренную формой W1. При этом для регистрации заявки, Покупатель обязан дополнительно направить Акт по форме W1 не позднее следующего рабочего дня в соответствии с требованиями, оговоренными п. 5.1.1. настоящего Регламента в адрес РСЦ и Центрального офиса.

В случае не предоставления информации в необходимом объеме такая заявка не принимается в дальнейшую обработку Сервисным Центром.

При отсутствии регионального РСЦ допускается звонить непосредственно в Центральный офис по телефону (495) 660-25-00 доб. 578 по рабочим дням с 9.00 до 18.00 ч. по московскому времени. При этом для регистрации заявки, Покупатель обязан направить в адрес Центрального офиса Акт по форме W1 не позднее следующего рабочего дня в соответствии с требованиями, оговоренными п. 5.1.1.

5.2. Срок обработки заявки.

5.2.1. Срок обработки заявки специалистом РСЦ (п. 5.1.2) – 2 часа с момента её получения посредством телефонного уведомления. В течение двух часов после звонка представитель РСЦ обязан связаться с Центральным офисом и согласовать свои дальнейшие действия по работе с Покупателем. В сообщении (письменное или устное уведомление Покупателя) РСЦ Поставщика должна содержаться информация о гарантийном статусе, планируемых мерах и сроках устранения проблемы, а также рекомендуемые действия, в связи с возникшей проблемой.

5.2.2. Срок обработки заявки специалистами Центрального офиса (п. 5.1.1, и п.5.1.1.) – 2 часа с момента её получения.

5.2.3. В случае невозможности оперативно установить гарантийный статус изделия в сроки, указанные в п.5.2.1, п.5.2.2, Оборудование подлежит дополнительной экспертизе в РСЦ Поставщика. Срок проведения дополнительной экспертизы – не более 10 рабочих дней либо в иные сроки, предусмотренные договором поставки Оборудования.

5.2.4. При заявленной Покупателем необходимости присутствия представителя Поставщика на объекте для устранения проблемы, Покупатель обязан

предоставить представителю Поставщика доступ к Оборудованию для проведения работ и согласовать план проведения ремонта и иных работ на Оборудовании с организацией, эксплуатирующей Оборудование.

5.2.5. Прием-передача оборудования для проведения экспертизы и/или устранения дефекта в Центральный офис (РСЦ) производится только при полной комплектации оборудования/прибора, зарегистрированной и надлежаще оформленной заявки на гарантийное обслуживание и Акта передачи приема оборудования в ремонт по утвержденной форме (форма акта представлена в Приложении 2).

5.2.6. Обработка заявок РРЦ производится по рабочим дням с 9:00-18:00ч. по местному времени, обработка заявок Московским офисом производится по рабочим дням с 9:00-18:00ч. по московскому времени.

5.3. Сроки гарантийного обслуживания и возврат Оборудования.

5.3.1. Поставщик обязуется устранить дефекты Оборудования, препятствующие его эксплуатации, в срок не позднее 60 (шестидесяти) календарных дней с даты доставки Оборудования в РСЦ при наличии такового в данном регионе, либо в Центральный офис при отсутствии РСЦ в данном регионе, либо в иные сроки, предусмотренные Договором поставки Оборудования.

5.3.2. Гарантийный период на исправленное и поставленное взамен неисправного Оборудование и/или его части продлевается на время устранения дефектов Оборудования и/или его частей.

5.3.3. В особых случаях, при необходимости заказа запасных частей у сторонних производителей, возникновении иных обстоятельств, препятствующих завершению ремонта в указанные в п.5.3.1. сроки, срок проведения ремонта может быть продлен с обязательным уведомлением Покупателя.

5.3.4. Неисправное Оборудование (запасная часть) передается в РСЦ при наличии такового в данном регионе либо в Центральный офис при отсутствии РСЦ в данном регионе для установления гарантийного статуса и проведения диагностики.

5.3.5. Доставка неисправных частей Оборудования по адресу РСЦ при наличии такового в данном регионе, либо в Центральный офис при отсутствии РСЦ в данном регионе осуществляется за счет Поставщика, либо осуществляется за счет Покупателя (Конечного Заказчика) с компенсацией затрат Поставщиком при признании случая гарантийным в результате последующей диагностики. Доставка оборудования по адресу РСЦ при наличии такового в данном регионе, либо в Центральный офис при отсутствии РСЦ в данном регионе осуществляется в сроки, обговариваемые между Поставщиком и Покупателем (Конечным Заказчиком) при обработке заявки либо в иные сроки, предусмотренные договором поставки Оборудования.

5.3.6. Обратная доставка восстановленного (поставленного взамен неисправного) Оборудования в рамках Гарантийного обслуживания производится Поставщиком за свой счет.

5.3.7. В случае принятия Поставщиком по результатам диагностики решения о замене неисправного Оборудования, отправка оборудования на замену на объект Конечного Заказчика производится в срок не позднее 20 дней с момента принятия решения о замене, либо в иные сроки, предусмотренные договором поставки Оборудования.

5.4. Гарантийный период на Оборудование

Гарантийный период на Оборудование составляет:

5.4.1. Шкафы различного назначения и их составные части – 36 месяцев со дня подписания Конечным Заказчиком Акта готовности Оборудования к вводу в промышленную эксплуатацию, но не более 42 месяцев со дня передачи Покупателю, либо в иные сроки, предусмотренные договором поставки Оборудования.

5.4.2. Сопутствующие изделия к шкафам (кабельная продукция и пр.) – сроки, предусмотренные договором поставки Оборудования.

5.4.3. Функционально законченные изделия сторонних производителей, входящие в состав поставляемого Оборудования, находящиеся на гарантийном обслуживании, подлежат ремонту в авторизированных производителями сервисных центрах.

В Таблице №2 указан перечень изделий сторонних производителей, подлежащих доставке в РСЦ при наличии такового в данном регионе либо в Центральный офис при отсутствии РСЦ в данном регионе, для последующего ремонта, по адресу: 105318 РФ, г. Москва, ул. Мироновская, д. 33, стр.26.

Таблица №2

Наименование	Тип Оборудования	Производитель	Гарантийный период
Контроллер присоединения	Терминальное оборудование	GE Energy	5 лет

6. ТЕХНИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ТЕХНИЧЕСКИМ ПЕРСОНАЛОМ КОНЕЧНОГО ЗАКАЗЧИКА

6.1.1. Поставщик обязуется оказывать технические консультации персоналу Покупателя (Конечного Заказчика) в гарантийный период, касающиеся характеристик и правил использования поставленного Оборудования. Для получения консультации в адрес Центрального офиса Поставщика направляется Акт утвержденной формы W1 (форма представлена Приложением 1 настоящего Регламента) по следующим координатам: эл. почта: service@mikronika-energo.ru или факс: (499) 780-79-51.

Консультации оказываются персоналу, прошедшему обучение и аттестацию по работе на Оборудовании в Учебном центре Поставщика.

6.1.2. В случае возникновения особых обстоятельств, в рамках гарантийных обязательств Поставщика, требующих оперативного проведения специальных ремонтных работ, внесения изменений в конфигурацию оборудования или ПО и т.п. допускается их проведение персоналом Покупателя (Конечного Заказчика), прошедшего обучение и аттестацию по работе с оборудованием Поставщика, при получении от Поставщика разрешения на выполнение этих работ. Необходимость и формат разрешения оговаривается сторонами при возникновении таких обстоятельств.

В процессе выполнения работ специалисты заказчика обязаны незамедлительно информировать ответственного сотрудника ООО НПП «Микроника» по оперативным средствам связи о результатах выполнения работ.

При возможности поэтапного/последовательного выполнения работ, специалисты заказчика обязаны информировать ответственного сотрудника ООО НПП «Микроника» о результатах выполнения каждого этапа/последовательного действия.