НПЦ СТРОЙКОМПЛЕКС
правильный выбор

ООО «НПЦ «Стройкомплекс»

7721621208/771301001
127644, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Дмитровский,
ул. Вагоноремонтная, д. 10, этаж 3, помещ./ком. III/1
www.texxis.ru npc.info@texxis.ru +7 495 747 74 47

Утверждаю Генеральный директор ООО «НПЦ «Стройкомплекс»
от 09.03.2023

ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие правила регламентируют порядок приема, ремонта гарантийного и не гарантийного, хранения и выдачи серверного оборудование, оборудование систем видеонаблюдения, сетевого коммутационного оборудования и иного производимого оборудования (далее по тексту – Оборудование) в сервисном центре ООО «НПЦ «Стройкомплекс» (далее по тексту - Исполнитель).

1.2 Срок гарантии на Оборудование составляет 12 месяцев и исчисляется с момента продажи Оборудования (даты выписки товарно-транспортной накладной), но не более чем 18 месяцев с даты производства. Дата производства указана в Паспорте на оборудование.

1.3 Дополнительные условия сервисного и гарантийного обслуживания, по отдельным типам Оборудования описаны в соответствующих приложениях к правилам.

- Серверное оборудование и автоматизированные рабочие места марки TEXXIS - Приложение №1
- Оборудование и аксессуары для видеонаблюдения марки TEXXIS - Приложение №2
- Сетевое коммутационное оборудование марки TEXXIS - Приложение №3

1.4 Гарантийное и послегарантийное сервисное обслуживание, и техническая поддержка производится в отношении Оборудования, на обслуживание которого у Исполнителя заключен авторизационный договор (далее по тексту - договор) с продающей организацией и с производителем Оборудования.

1.5 Условием приема Исполнителем Оборудования на гарантийный, либо послегарантийный ремонт является наличие документов, подтверждающих приобретение Оборудования у лица, с которым у Исполнителя заключен договор, либо напрямую у Исполнителя.

1.6 Заказчиком является любое физическое или юридическое лицо, которое приобрело Оборудование у лица, с которым у Исполнителя заключен договор, либо напрямую у Исполнителя.

2 ПРАВИЛА ПРИЕМА ОБОРУДОВАНИЯ, ДИАГНОСТИКА.

2.1 Оборудование принимается для диагностики и ремонта в чистом виде с указанием дефектов и условий их проявления, контактного лица, номера контактного телефона и e-mail. При приеме Оборудования для диагностики заполняется АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР. Образец акта см. Приложение №4

2.2 После приемки оборудования в сервисный центр Исполнитель в течении 5 (Пяти) рабочих дней путем проведения процедур по тестированию Оборудования определяет - является ли ремонт гарантийным.

2.3 Бесплатный гарантийный ремонт не производится при выявлении одного из случаев, перечисленных в пункте 3.2 настоящих правил.

2.4 В случаях если выявлены периодические («плавающие») дефекты в работе Оборудования время для проведения тестирования может быть увеличено до 15 (пятнадцати) рабочих дней с уведомлением Заказчика.

2.5 Исполнитель не несет ответственности за частичную или полную возможную потерю данных в Оборудовании на устройствах хранения и записи данных, в индивидуальной памяти устройств, связанную с диагностикой, ремонтом, перепрограммированием, заменой блоков памяти, плат, установкой программного обеспечения (Настройки всегда сохраняются, по возможности. Сохранность архива согласовывается с Заказчиком).

2.6 Исполнитель не возмещает убытки, вызванные перерывами в коммерческой, производственной или иной деятельности, возникающие в связи с невозможностью использования Оборудования, отправленного на гарантийный ремонт, или потерей, хранящейся на ней информации во время ремонта

2.7 Заказчик соглашается с тем, что не заявленные неисправности и внутренние повреждения, которые будут выявлены у Оборудования при его диагностике, возникли до приема Оборудования Исполнителем. Все неисправности, обнаруженные во время приема Оборудования, будут внесены в АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР и сообщаются Заказчику.

2.8 Исполнитель не несет ответственности за достоверность сведений о контактной информации Заказчика, указанные им при сдаче Оборудования в ремонт.

2.9 Исполнитель производит диагностику принятого Оборудования бесплатно в независимости от того истек гарантийный срок или нет.

2.10 В случае, если Оборудование с не закончившимся гарантийным сроком после проведения диагностики признается не гарантийным, ремонт или замена оборудования производится на платной основе согласно прейскуранту цен, на услуги сервисного центра Исполнителя и согласуется с Заказчиком.

2.11 В случае, если Заказчик передает Оборудования в ремонт с истекшим гарантийным сроком в этом случае услуги по ремонту Оборудования будут являться платными согласно прейскуранту цен, на услуги сервисного центра Исполнителя

2.12 Заказчик, при отправке в ремонт Оборудования посредством услуг транспортной компании, наклеивает на коробку табличку с крупным шрифтом «В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР ООО «НПЦ «СТРОЙКОМПЛЕКС»», а также прилагает заполненный АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР с указанием характера неисправности и контактными данными представителя Заказчика

2.13 В случае если ремонт гарантийный (соответствуют всем требованиям п. 3.2 настоящих правил), Исполнитель возмещает Заказчику стоимость услуг транспортной компании по доставке Оборудования до сервиса центра Исполнителя

2.14 Возврат Оборудования Заказчику после гарантийного ремонта или диагностики производится за счет Исполнителя.

2.15 В случае, если ремонт не гарантийный забор Оборудования Заказчиком осуществляется самостоятельно. В случае если забор оборудования производится услугами транспортной компании, то оплату услуг осуществляет Заказчик

3 УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

3.1 Бесплатный гарантийный ремонт и обслуживание проводятся Исполнителем в случае, если не закончился гарантийный срок, указанный в гарантийном талоне.

3.2 Оборудование не подлежит бесплатному гарантийному ремонту в следующих случаях:

3.2.1 нарушение Заказчиком правил эксплуатации, целостности гарантийных пломб (если таковые установлены);

3.2.2 наличие внешних или внутренних механических повреждений;

3.2.3 обнаружение следов воздействия на оборудование домашних животных, насекомых, грызунов и посторонних предметов;

3.2.4 обнаружение внутри оборудования следов воздействия на него жидкостей (коррозия, окисление);

3.2.5 наличие следов несанкционированного вскрытия, изменение конструкции, непредусмотренное производителем, воздействие каких-либо других факторов, нарушающих работоспособность оборудования;

3.2.6 обнаружение следов неквалифицированного ремонта оборудования, а также вмешательство в его программное обеспечение;

3.2.7 повреждения оборудования, вызванные скачком напряжения, обнаружение следов подключения к не рекомендованным источникам электропитания, не предназначенных для данного оборудования;

3.2.8 обнаружение поврежденного заводского серийного номера;

3.2.9 иных обстоятельств, связанных с действиями третьих лиц либо непреодолимой силой, либо независящих от воли поставщика, либо производителя оборудования обстоятельств, возникших после передачи оборудования покупателю (Заказчику).

3.2.10 Если обнаружены повреждения продукции, вызванные неправильным подключением к источнику электропитания, при использовании в уличных условиях без грозозащиты.

3.3 Выполнение ремонта с не закончившимся сроком гарантии производится Исполнителем в срок от 7 рабочих дней до 45 рабочих дней с даты приема Оборудования в ремонт при наличии возможности проведения ремонта силами Исполнителя и при наличии запасных частей на складе.

3.4 В случае если гарантийный ремонт невозможно произвести в течение указанного срока, то по согласованию с Заказчиком:

3.4.1 срок гарантийного ремонта увеличивается на время поставки необходимых запасных частей

3.4.2 если товар не является заказным и есть в наличии на складе Исполнителя, то Оборудование меняется на исправное.

4 УСЛОВИЯ НЕ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

4.1 Выполнение ремонта Оборудования с истекшим сроком гарантии, производится Исполнителем в срок от 10 рабочих дней до 45 рабочих дней с даты приема Оборудования в ремонт (с момента оплаты счета) и при наличии возможности проведения ремонта силами Исполнителя и при наличии запасных частей на складе. При отсутствии возможности ремонта в указанный срок по каким-либо причинам, Исполнитель согласовывает с Заказчиком дальнейшие действия по ремонту Оборудования в частном порядке.

4.2 Гарантия не предоставляется на Оборудование, восстановленное после механических повреждений и воздействия коррозии.

4.3 Исполнитель несет ответственность исключительно за ремонт заявленной неисправности - гарантия на ремонтируемое Оборудование распространяется исключительно на работы, связанные с ее устранением.

4.4 Исполнитель вправе отказаться от проведения ремонтных работ в случае экономической нецелесообразности, невозможности или затруднительной поставки комплектующих, либо большой степени износа, что не позволит в дальнейшем Исполнителю дать гарантию на отремонтированное Оборудование.

4.5 После проведения не гарантийного ремонта Оборудования, предоставляется гарантия на замененные комплектующие с учетом гарантийных сроков, установленных производителем комплектующих и составляет не менее 1 года после проведения не гарантийного ремонта.

5 ВЫДАЧА, ХРАНЕНИЕ.

5.1 Выдача Оборудования после диагностики и/или ремонта производится после оплаты Заказчиком услуг исполнителя в полном объеме, за исключением услуг Исполнителя по гарантийному ремонту Оборудования, а также в случае, когда с Заказчиком заключен договор с отсрочкой платежа за оказанные услуги.

5.2 При выдаче оборудование из Сервисного центра заполняется АКТ ВОЗВРАТА ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА на основании АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР. Образец акта см. Приложение №5. В случае, если Оборудование выдается представителю Заказчика, то он должен быть уполномочен надлежащим образом доверенностью на получение материальных ценностей и предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ, иные предусмотренные документы).

5.3 Заказчик обязуется забрать Оборудование у Исполнителя в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты оповещения Заказчика, либо ответственного лица Заказчика (лично, по телефону либо по электронным средствам связи) об окончании работ по диагностике, ремонту, обслуживанию данного Оборудования. Факт оповещения с указанием даты и контактного лица, получившего оповещение, фиксируется Исполнителем.

5.4 В случае неявки Заказчика в течение 180 (ста восьмидесяти) календарных дней со дня уведомления Заказчика об окончании работ, Оборудование переходит в собственность Исполнителя, и Исполнитель вправе самостоятельно распорядится данным Оборудованием по своему усмотрению, в том числе реализовать данное Оборудование, или использовать его для своих целей, или утилизировать.

Приложение №1
к документу “ ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ”
от 09.03.2023

Дополнительные условия гарантийного обслуживания серверного оборудования марки TEXXIS

6 ГАРАНТИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

6.1 Компания ООО «НПЦ «Стройкомплекс» устанавливает следующие гарантийные обязательства и ограничения в рамках сервисного обслуживания Серверного оборудования

6.1.1 Срок гарантии на серверное оборудование марки TEXXIS составляет 36 месяцев и исчисляется с момента продажи (даты выписки товарно-транспортной накладной), но не более чем 42 месяцев с даты производства.

6.1.2 При передаче серверного оборудования TEXXIS в сервисный центр и предъявлении гарантийной претензии Заказчик обязан предоставить полную информацию для заполнения АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР в сервисный центр, характер неисправности, условия при которых проявляется неисправность, описать условия эксплуатации, а также копии документов о покупке оборудования (товарная накладная).

6.1.3 Гарантийное обслуживание не распространяется на повреждения, вызванные неправильным подключением, эксплуатацией оборудования в нештатном режиме или в условиях, непредусмотренных производителем, а также происшедшем вследствие действия сторонних обстоятельств (скачков напряжения электропитания, стихийные бедствия и т.д.).

6.1.4 Гарантия не распространяется на изделия с механическими и тепловыми повреждениями.

6.1.5 Гарантия аннулируется в случае, если нарушены гарантийные пломбы на внутренних элементах и корпусе изделия, за исключением случаев, когда нарушение гарантийных пломб было продиктовано необходимостью по обслуживанию изделия.

6.1.6 Гарантия не распространяется на изделия, эксплуатируемые без использования источника бесперебойного питания

6.1.7 При возникновении спорных ситуаций по вопросам гарантийного ремонта может быть произведена независимая экспертиза в соответствии с законом о Защите прав потребителя.

Приложение №2
к документу " ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ"
от 09.03.2023

Дополнительные условия гарантийного обслуживания оборудования для видеонаблюдения марки TEXXIS

7 ГАРАНТИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

7.1 Компания ООО «НПЦ «Стройкомплекс» устанавливает следующие гарантийные обязательства и ограничения в рамках сервисного обслуживания Оборудования для видеонаблюдения

7.1.1 Срок гарантии на оборудование для видеонаблюдения марки TEXXIS составляет 12 месяцев и исчисляется с момента продажи (даты выписки товарно-транспортной накладной), но не более чем 18 месяцев с даты производства. Дата производства указана в Паспорте на оборудование.

7.1.2 При передаче оборудования для видеонаблюдения TEXXIS в сервисный центр и предъявлении гарантийной претензии Заказчик обязан предоставить полную информацию для заполнения АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР в сервисный центр, характер неисправности, условия при которых проявляется неисправность, описать условия эксплуатации, а также копии документов о покупке оборудования (товарная накладная).

7.2 Гарантийный ремонт представляет собой комплекс работ, направленных на устранение дефектов и неисправностей, являющихся проявлением скрытых дефектов конструктивного и производственного характера, и восстановление полной работоспособности оборудования в пределах эксплуатационных характеристик в гарантийный срок эксплуатации.

7.3 Срок осуществления гарантийного ремонта составляет 45 рабочих дней включительно со дня сдачи изделия в сервисный центр ООО «НПЦ «Стройкомплекс». В зависимости от характера неисправностей данный срок может быть увеличен до 60 рабочих дней.

7.4 Исполнитель согласовывает гарантийный ремонт после вскрытия аппаратуры, её осмотра и предварительной диагностики.

7.5 Исполнитель не несёт ответственности за недостатки функционирования оборудования, вызванные использованием аксессуаров (дополнительного оборудования), не произведённых или не рекомендованных Исполнителем.

Приложение №3
к документу " ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ"
от 09.03.2023

Дополнительные условия гарантийного обслуживания на сетевое коммутационное оборудование марки TEXXIS

8 ГАРАНТИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

8.1 Компания ООО «НПЦ «Стройкомплекс» устанавливает следующие гарантийные обязательства и ограничения в рамках сервисного обслуживания сетевого оборудования

8.1.1 Срок гарантии на сетевое оборудование TEXXIS составляет 36 месяцев и исчисляется с момента продажи (даты выписки товарно-транспортной накладной), но не более чем 42 месяцев с даты производства.

8.1.2 При передаче сетевого оборудования TEXXIS в сервисный центр и предъявлении гарантийной претензии Заказчик обязан предоставить полную информацию для заполнения АКТА ПРЕМА ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ в сервисный центр, характер неисправности, условия при которых проявляется неисправность, описать условия эксплуатации, а также копии документов о покупке оборудования (товарная накладная).

8.1.3 При возникновении спорных ситуаций по вопросам гарантийного ремонта может быть произведена независимая экспертиза в соответствии с законом о Защите прав потребителя.

8.2 Производитель в праве отказать в гарантийном ремонте при обнаружении любых из следующих случаев:

8.2.1 Истек срок действия гарантии.

8.2.2 Несанкционированный производителем самостоятельный ремонт оборудования.

8.2.3 Нарушение правил транспортировки и условия хранения, технических требований по размещению и эксплуатации, приведенных в прилагаемой к оборудованию документации.

8.2.4 При обнаружении явных механических повреждений, трещин, сколов на корпусе и внутри устройства, сломанных антенн или разъемов.

8.2.5 Неисправности оборудования, возникшие в результате воздействия окружающей среды (дождь, снег, град, гроза и т.п.), наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и др.) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети, линиях связи и пр.).

8.2.6 Повреждения, вызванные попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.

8.2.7 В случае обнаружения в оборудовании следов механических и термических повреждений компонентов на платах, вызванных внешними факторами.

Приложение №4
к документу “ ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ”
от 09.03.2023

ОБРАЗЕЦ

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

№_____

От «_____» _____20____г.

Заказчик:_____

Контактное лицо:_____
_____

Контактный телефон:_____

Контактный эл. адрес:_____

Наименование продукции:_____
_____

Серийный номер:_____
Комплектность:_____

Описание неисправности:_____
_____
_____
_____

Оборудование сдал:_____

_____**Подпись:**_____

Оборудование принял:_____

_____**Подпись:**_____

М.П. С.Ц.

Приложение №5
к документу “ ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ”
от 09.03.2023

ОБРАЗЕЦ
АКТ ВОЗВРАТА ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

№_____

От «_____» _____20____г.

Сдающая организация ООО «НПЦ Стройкомплекс»
В лице:_____

Принимающая организация:_____

В лице:_____

На основании документа:_____

Акт возврата оборудования из сервисного центра подтверждает, что сдающая организация передает, а принимающая организация принимает следующее оборудование:

№	Наименование	Серийный номер

Сдал «_____» _____ /_____
(подпись/ФИО)

Принял «_____» _____ /_____
(подпись/ФИО)

М.П. С.Ц.