

ПРАВИЛА ПЛАТНОГО СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ДИАГНОСТИКИ И РЕМОНТА ОБОРУДОВАНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила регулируют платную диагностику, техническое обслуживание и ремонт оборудования после окончания гарантийного срока, при неподтвержденном гарантийном случае, а также оборудования, приобретенного не у Исполнителя.

1.2. Правила применяются исключительно к отношениям с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями при использовании оборудования в предпринимательской деятельности. Заказы граждан для личных, семейных и иных непредпринимательских нужд Исполнителем по настоящим Правилам не принимаются.

1.3. В зависимости от содержания Заказа ООО «Пренто» именуется Исполнителем и (или) Продавцом, а лицо, акцептовавшее Заказ, – Заказчиком и (или) Покупателем.

1.4. Диагностика – самостоятельная возмездная услуга по осмотру, проверке, тестированию оборудования и анализу доступных данных с оформлением Акта диагностики. Ее результатом является информация, полученная в пределах согласованного объема и доступных методов, а не обязательное установление единственной причины неисправности или восстановление оборудования.

1.5. Ремонт – согласованные работы по восстановлению конкретных функций оборудования либо замене конкретных узлов. Ремонт не является капитальным восстановлением, модернизацией или приведением всего оборудования в состояние нового, если это прямо не указано в Заказе.

1.6. Заказ образуют в совокупности заявка, счет, акт/наряд, электронное согласование и иные документы, позволяющие определить оборудование, объем, цену и условия исполнения.

1.7. До выставления счета Исполнитель самостоятельно решает, принимать ли заявку. Направление заявки, предварительная консультация и обсуждение возможного выезда не обязывают Исполнителя заключить договор или зарезервировать инженера.

1.8. Исполнитель вправе привлекать к исполнению работников, подрядчиков, изготовителей и иные сервисные организации, оставаясь ответственным перед Заказчиком в пределах настоящих Правил.

1.9. При подтверждении гарантийного случая применяются Правила обслуживания Оборудования (Приложение № 1 к оферте). В части, не относящейся к подтвержденному гарантийному обязательству, применяются настоящие Правила.

2. ЗАЯВКА, СОГЛАСОВАНИЕ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЗАКАЗА

2.1. Заявка направляется через форму на сайте либо с электронной почты Заказчика и должна содержать его наименование и реквизиты, модель и серийный номер оборудования, место эксплуатации, дату и обстоятельства возникновения неисправности, описание проявлений, фото и видео, сведения о ранее выполненных вмешательствах, контактных и уполномоченных лицах.

2.2. По оборудованию, приобретенному у третьего лица, Заказчик по запросу предоставляет техническую документацию, историю обслуживания, сведения об установленном программном обеспечении, расходных материалах и запасных частях, а также подтверждает законность владения и право поручить работы.

2.3. Исполнитель вправе запросить дополнительные сведения, провести бесплатную предварительную оценку возможности обслуживания либо отказать в принятии заявки без объяснения причин до акцепта Заказа. Предварительная оценка не является диагностикой и не подтверждает ремонтнопригодность.

2.4. По результатам предварительной оценки Исполнитель определяет формат: дистанционно, с выездом либо в сервисном центре, и направляет счет с указанием оборудования, согласованного объема диагностики, стоимости, расходов.

2.5. Заказ считается заключенным с момента 100-процентной оплаты счета либо более раннего письменного акцепта счета или наряда Заказчиком. Исполнитель вправе не приступать к исполнению до поступления полной оплаты.

2.6. Оплата означает полное и безоговорочное принятие оферты, настоящих Правил и содержания счета. Ссылки Заказчика на собственные закупочные условия, заявки, формы договоров или оговорки не изменяют Заказ, если Исполнитель прямо не согласовал их в подписанном документе.

2.7. После оплаты стороны согласуют дату. Дата считается подтвержденной только после письменного сообщения Исполнителя. Сведения о предполагаемой дате, сообщенные до оплаты и проверки готовности, являются ориентировочными.

2.8. Изменение Заказа допускается только по письменному согласованию. Новые неисправности, дополнительные операции, запчасти, повторные выезды и расходы образуют отдельный этап и оплачиваются дополнительно.

3. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА И ПЕРЕДАЧА ОБОРУДОВАНИЯ

3.1. Заказчик обязан предоставить достоверные сведения, обеспечить инженеру безопасный и беспрепятственный доступ к оборудованию, рабочее место, освещение, электропитание и заземление, связь, техническую документацию, свободного оператора, необходимые материалы, программное обеспечение и иные условия, указанные Исполнителем.

3.2. До начала работ Заказчик прекращает эксплуатацию неисправного оборудования и выполняет указания Исполнителя. Продолжение эксплуатации, самостоятельное вмешательство или привлечение третьих лиц после выявления неисправности осуществляется на риск Заказчика.

3.3. Заказчик до начала работ создает резервные копии программ, настроек, профилей, заданий, данных и лицензий. Если иное прямо не согласовано, сохранение и восстановление данных в предмет Заказа не входит.

3.4. Заказчик гарантирует законность использования программного обеспечения, расходных материалов и технологий. Исполнитель не проверяет объем лицензий и не отвечает за нарушения прав третьих лиц, допущенные Заказчиком.

3.5. Лица, допущенные Заказчиком к оборудованию, передающие его, ставящие задачи инженеру, предоставляющие доступ либо подписывающие наряды и акты в месте исполнения, считаются уполномоченными на соответствующие фактические действия. Риск отсутствия у них внутренних согласований несет Заказчик.

3.6. При передаче оборудования в сервисный центр стороны фиксируют модель, серийный номер, комплектность, внешнее состояние и переданные материалы в Акте приема и, при необходимости, на фото или видео. При отказе представителя Заказчика от подписи Исполнитель составляет односторонний Акт с соответствующей отметкой.

3.7. Исполнитель не отвечает за ранее существовавшие, скрытые и внутренние повреждения, естественный износ, загрязнение, коррозию, высыхание материалов, протечки, повреждения упаковки и иные недостатки, не вызванные действиями Исполнителя.

3.8. Доставка, упаковка, погрузка, разгрузка, такелаж и страхование оборудования организуются и оплачиваются Заказчиком, если иное прямо не указано в счете. Работники Исполнителя такелажные работы не выполняют.

3.9. Если оборудование, помещение, питание, расходные материалы, документы или действия Заказчика создают угрозу безопасности, повреждения либо недостоверного результата, Исполнитель вправе не приступать к работам или немедленно их приостановить до устранения нарушения.

4. ДИАГНОСТИКА

4.1. Диагностика проводится только в согласованном объеме и может включать визуальный осмотр, опрос персонала, чтение журналов и кодов ошибок, проверку соединений и настроек, запуск тестов, частичную разборку, очистку, измерения и пробный запуск.

4.2. Акцептуя Заказ, Заказчик соглашается с технологически необходимой разборкой, тестовыми запусками, расходом переданных материалов и изменением временных настроек.

4.3. Диагностика выполняется исходя из состояния оборудования в момент проверки. Периодическая, плавающая или скрытая неисправность может не проявиться; разборка может выявить дополнительные дефекты; совпадение внешних признаков не гарантирует единственную причину.

4.4. При дистанционной диагностике Заказчик обеспечивает устойчивую связь, удаленный доступ и присутствие компетентного оператора, который выполняет указания инженера. Действия оператора, выполненные с отступлением от указаний, относятся к риску Заказчика.

4.5. По результатам оформляется Акт диагностики и/или наряд с указанием выполненных действий, доступных выводов, ограничений и рекомендаций. Документ может содержать вероятные причины и последовательность дальнейших проверок.

4.6. Диагностика считается оказанной надлежащим образом после выполнения согласованных проверок и направления Акта/Наряда независимо от того, выявлена ли точная причина, признан ли ремонт целесообразным, имеются ли запчасти и заказал ли Заказчик ремонт.

4.7. Отказ от ремонта, устранение неисправности иным лицом, самостоятельное восстановление либо последующее проявление иной неисправности не являются основанием для возврата стоимости диагностики.

4.8. Диагностический Акт/Наряд не является заключением судебного эксперта, сертификатом соответствия, подтверждением безопасности всего оборудования или гарантией его дальнейшей безотказной работы, если такая работа прямо не заказана.

4.9. Одновременно с Актом/Нарядом Исполнитель вправе направить предварительный расчет ремонта. Такой расчет основан на доступных данных и может быть изменен при выявлении скрытых неисправностей или изменении цен и доступности запчастей.

5. РЕМОНТ И ЗАПАСНЫЕ ЧАСТИ

5.1. Ремонт начинается только после письменного согласования перечня работ и запчастей и поступления полной оплаты соответствующего счета.

5.2. Исполнитель выполняет только согласованный объем. Требования восстановить оборудование в целом, устранить несогласованные дефекты либо обеспечить производственный показатель, не указанный в Счете, в предмет ремонта не входят.

5.3. Если при ремонте выявлены дополнительные неисправности, непригодность документации, материалов или указаний Заказчика либо иные обстоятельства, угрожающие результату, Исполнитель приостанавливает работы и направляет дополнительный расчет. Срок исполнения приостанавливается до получения письменного решения и оплаты.

5.4. При отсутствии ответа Заказчика в течение 3 рабочих дней после направления дополнительного расчета Исполнитель вправе прекратить дальнейшие работы, оформить фактически выполненный объем и уведомить о готовности оборудования к возврату.

5.5. Если восстановление невозможно по причинам, не зависящим от Исполнителя, Заказчик оплачивает фактически выполненные этапы, затраченное инженерное время по тарифу, указанному в счете или наряде, а при его отсутствии – по тарифу Исполнителя, опубликованному на Сайте на дату акцепта, использованные запчасти, материалы и расходы. Неиспользованный остаток аванса возвращается либо засчитывается по письменному выбору Заказчика.

5.6. Исполнитель вправе отказаться от применения предоставленной Заказчиком запчасти или материала при сомнении в совместимости, происхождении, качестве или безопасности. При их согласованном использовании Исполнитель не отвечает за саму запчасть, ее ресурс, совместимость и последствия ее скрытых недостатков.

5.7. На запчасти Исполнителя распространяются условия, указанные в счете, наряде или документации изготовителя. Замена запчасти не означает подтверждение исправности остальных взаимосвязанных узлов.

5.8. Демонтированные детали возвращаются только при письменном требовании Заказчика, заявленном до окончания работ, если возврат не запрещен правилами изготовителя,

гарантией, санитарными или экологическими требованиями. В остальных случаях Заказчик поручает Исполнителю их утилизацию без компенсации стоимости.

5.9. Контрольные тесты выполняются в доступном объеме. При отсутствии у Заказчика материалов, программ, лицензий, оператора, требуемой инфраструктуры либо при неисправности иных узлов результат фиксируется с соответствующим ограничением и считается надлежащим.

5.10. Временная работоспособность после очистки, регулировки или восстановления контакта не означает замену изношенных узлов и не гарантирует их остаточный ресурс. Рекомендация заменить иной узел не входит в выполненный ремонт.

5.11. Исполнитель вправе прекратить выполнение указания Заказчика, если оно противоречит технической документации, требованиям безопасности или способно повредить оборудование. Связанные с этим фактические работы и расходы оплачиваются Заказчиком.

6. ЦЕНА, РАСХОДЫ И СРОКИ

6.1. Диагностика, ремонт, запчасти, расходные материалы, дистанционные работы, выезд, проезд, проживание, суточные, доставка и хранение являются самостоятельными позициями и могут отражаться в счете и первичных документах отдельно.

6.2. Оплата производится в порядке 100-процентной предоплаты, если в счете или подписанном документе прямо не предусмотрено иное. Исполнитель вправе удержать результат работ и оборудование до полного погашения всех относящихся к Заказу платежей.

6.3. Срок начинается после одновременного выполнения условий: поступила оплата; предоставлены оборудование, сведения, доступ и материалы; согласован объем; обеспечена готовность места; необходимые запчасти имеются у Исполнителя.

6.4. Срок автоматически приостанавливается на период задержки Заказчика, ожидания его решения или оплаты, доставки запчастей и материалов, устранения опасных условий, предоставления доступа, документов, программ, оператора и иных необходимых условий.

6.5. Сроки поставки запчастей изготовителем, поставщиком или перевозчиком являются ориентировочными. Исполнитель не отвечает за их нарушение, если сам своевременно совершил необходимые действия.

6.6. При неготовности Заказчика, отсутствии доступа либо невозможности начать работы по причинам на его стороне выезд считается состоявшимся. Повторный выезд, проезд, проживание и иные расходы оплачиваются отдельно.

6.7. При отказе Заказчика от Заказа он оплачивает оказанные услуги, выполненную часть работ и все фактически понесенные и принятые Исполнителем к исполнению невозвратные расходы. Остаток аванса возвращается после окончательного расчета.

6.8. Расходы, уже понесенные либо не подлежащие возврату перевозчиком, гостиницей, поставщиком или иным третьим лицом, возврату Заказчику не подлежат.

7. СДАЧА, ПРИЕМКА, ВОЗВРАТ И ХРАНЕНИЕ

7.1. Результаты диагностики и ремонта оформляются Актами, нарядами и (или) УПД. Документы могут быть подписаны на бумаге, в ЭДО либо направлены с использованием согласованных электронных адресов, в мессенджер по согласованным телефонным номерам.

7.2. По окончании работ инженер представляет Акт/наряд присутствующему представителю Заказчика. Отказ от подписи, отсутствие доверенности или уполномоченного лица фиксируются в документе и не препятствуют сдаче результата.

7.3. Неподписанный Заказчиком документ Исполнитель направляет в ЭДО либо на согласованный электронный адрес или в мессенджер.

7.4. Заказчик обязан в течение 3 рабочих дней после получения документа подписать его либо направить мотивированные замечания с точным перечнем несоответствий согласованному объему, фото или видео и предоставить оборудование для проверки.

7.5. Замечания о неисправности, которая не входила в Заказ и не отражена в Счете, отсутствии несогласованного результата, субъективной неудовлетворенности либо отказе оборудования по иной причине не являются мотивированным отказом от приемки.

7.6. При отсутствии мотивированных замечаний в установленный срок диагностика, работы и услуги считаются принятыми полностью, качественно и без замечаний, а односторонний Акт Исполнителя – надлежащим подтверждением исполнения.

7.7. Недостатки, не препятствующие использованию согласованного результата и допускающие устранение, не дают права отказаться от приемки или оплаты. Исполнитель устраняет подтвержденный недостаток работ в порядке гарантийного обслуживания ремонта.

7.8. Оборудование выдается после полной оплаты лицу, полномочия которого подтверждены доверенностью, печатью либо явствуют из обстановки и ранее согласованных контактов. Передача перевозчику, выбранному Заказчиком, считается передачей Заказчику.

7.9. Заказчик обязан вывезти оборудование из сервисного центра в течение 3 календарных дней после уведомления о готовности. С 4-го дня хранения оплачивается из расчета 10 000 рублей за каждый начатый квадратный метр, занимаемый оборудованием, за 30 календарных дней, пропорционально фактическому количеству дней.

7.10. При хранении свыше 30 календарных дней Исполнитель вправе переместить оборудование на склад третьего лица за счет Заказчика. Расходы на упаковку, погрузку, перевозку, страхование и хранение возмещаются дополнительно.

7.11. До полной оплаты Исполнитель вправе удерживать находящееся у него оборудование в обеспечение требований по данному и иным предпринимательским обязательствам сторон. Требования удовлетворяются из стоимости удерживаемой вещи в порядке, установленном статьями 359 и 360 ГК РФ.

7.12. Риск случайной гибели или повреждения при перевозке, погрузке, разгрузке и хранении у выбранного Заказчиком перевозчика несет Заказчик. Исполнитель отвечает только за повреждения, причиненные доказанными виновными действиями при нахождении оборудования под его фактическим контролем.

8. ГАРАНТИЯ НА РЕМОНТ

8.1. Если в счете или наряде не установлен иной срок, гарантия на конкретно перечисленные выполненные работы составляет 30 календарных дней с даты приемки либо даты, когда результат считается принятым.

8.2. Гарантия распространяется только на недостатки согласованной операции. Она не распространяется на оборудование в целом, взаимосвязанные и несогласованные узлы, расходные материалы и остаточный ресурс изношенных деталей.

8.3. Гарантия не действует при нарушении инструкций и рекомендаций, продолжении эксплуатации при неисправности, применении неоригинальных или несогласованных материалов, нестабильном питании, отсутствии заземления, ненадлежащих температуре, влажности, вентиляции, загрязнении, механическом воздействии, перемещении, изменении настроек или программ, вирусах, стороннем вмешательстве и естественном износе.

8.4. При обнаружении предполагаемого гарантийного недостатка Заказчик немедленно прекращает эксплуатацию, не вмешивается в оборудование и не позднее 3 рабочих дней направляет заявку с фото, видео, журналами ошибок и обеспечивает доступ для проверки.

8.5. Исполнитель проверяет связь заявленного недостатка с выполненной работой. До подтверждения гарантийного случая диагностика, выезд, доставка и расходы оплачиваются Заказчиком. При подтверждении гарантийного случая стоимость именно гарантийной диагностики засчитывается или возвращается.

8.6. Способ устранения подтвержденного недостатка определяет Исполнитель: исправление, повторное выполнение соответствующей операции либо замена установленной им дефектной запчасти. Возврат цены допускается, если Исполнитель признает устранение невозможным или нецелесообразным.

8.7. Доставка оборудования в сервисный центр и обратно, такелаж и выезд инженера не входят в гарантию на ремонт и оплачиваются Заказчиком, если в Счете прямо не указано иное.

8.8. Гарантийный срок продлевается только на фактическое время нахождения оборудования у Исполнителя по подтвержденному гарантийному случаю и не начинается заново после устранения недостатка.

8.9. По истечении гарантийного срока требования рассматриваются при условии доказывания Заказчиком того, что недостаток возник до приемки результата либо по причинам, существовавшим до этого момента.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ

9.1. Стороны отвечают только за документально подтвержденные прямые реальные убытки, находящиеся в непосредственной причинной связи с нарушением. Исполнитель не возмещает упущенную выгоду, простой, потерю производства и заказов, штрафы контрагентов, косвенные потери и расходы на заменяющее оборудование.

9.2. Совокупная ответственность Исполнителя по одному Заказу ограничивается ценой той диагностики, работы или запчасти, ненадлежащее исполнение которой доказано.

9.3. Исполнитель не отвечает за утрату программ, настроек, профилей, данных и лицензий при отсутствии заказанной услуги по их резервному копированию, а также за последствия недостоверной информации и указаний Заказчика.

9.4. Заказчик отвечает за безопасность места работ, исправность внешних сетей, действия своего персонала, предоставленные материалы и запчасти, законность владения оборудованием и наличие прав третьих лиц.

9.5. Заказчик возмещает Исполнителю в порядке статьи 406.1 ГК РФ документально подтвержденные имущественные потери, возникшие вследствие требований собственника, правообладателя или иного третьего лица в связи с незаконностью владения, передачи оборудования, программ или материалов Заказчиком.

9.6. Переписка с адресов электронной почты, номеров телефонов и учетных записей, указанных в заявке, счете, ЭДО или использованных сторонами при исполнении, признается перепиской уполномоченных лиц. Такие сообщения, электронные документы, сканы и сведения информационных систем являются допустимыми доказательствами.

9.7. Заказчик несет риск доступа третьих лиц к указанным контактам и обязан немедленно письменно уведомить об их изменении или компрометации. До получения уведомления действия с использованием прежних контактов считаются действиями Заказчика.

9.8. Исполнитель вправе вести фото- и видеофиксацию оборудования и хода работ, сохранять журналы удаленного доступа, переписку и записи обращений в объеме, необходимом для исполнения и доказывания обстоятельств Заказа, без публикации конфиденциальных сведений.

9.9. При противоречии документов применяются в следующем порядке: подписанная сторонами спецификация или наряд; счет и письменное согласование конкретного Заказа; настоящее Приложение № 5; основной текст оферты; иные приложения.

9.10. Во всем остальном применяются условия Публичного договора-оферты и законодательство Российской Федерации.