

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
УК «ГЛОНАСС-ТМ»
ООО «СОВРЕМЕННЫЕ РАДИО ТЕХНОЛОГИИ»



Д. Б. Симакин

«20» мая 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ
ОБОРУДОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВА
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СОВРЕМЕННЫЕ РАДИО ТЕХНОЛОГИИ»**

**Редакция 2
ПЖ - 8 - 001.01.02 - 2019**

**Москва
2020г.**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок и условия гарантийного обслуживания оборудования, произведенного Компанией - базовых станций, приборов учета и другого оборудования (далее - Оборудование). В рамках гарантийного обслуживания Оборудования обслуживается (программное обеспечение, обеспечивающее работу Оборудования (далее – ПО).
- 1.2. Рассмотрение гарантийных случаев и претензий к качеству Оборудования, техническая консультация Покупателей производится Отделом технической поддержки.
- 1.3. Гарантийный ремонт Оборудования осуществляется в производственных помещениях Компании, которые, помимо прочих, включают в себя склад запасных частей и ремонтную базу (специализированные помещения, оснащенные необходимыми приборами, оборудованием и инструментами).

2. Термины и понятия

Компания	Общество с ограниченной ответственностью «СОВРЕМЕННЫЕ РАДИО ТЕХНОЛОГИИ» (ООО «СРТ») Юридический адрес: 143026, г. Москва, территория Сколково инновационного центра, Большой бульвар, д. 42, стр.1, пом.338 ОГРН 1177746154981, ИНН 7733316720
Покупатель	Юридическое лицо или предприниматель без образования юридического лица, приобретшее/ приобретший Оборудование и/или ПО у Компании/ уполномоченного дилера Компании или в порядке, указанном в п. 4.9. настоящего Положения, для использования в своей хозяйственной деятельности
Электронная почта Компании	Адрес электронной почты Компании: support@srt-lpwan.ru, на который Компания принимает заявки на гарантийное обслуживание.

3. Условия предоставления гарантийного обслуживания

- 3.1. Компания производит гарантийное обслуживание Оборудования в случае обращения Покупателя по Электронной почте.
- 3.2. Оказание технической поддержки производится по телефону и электронной почте.

4. Гарантия на Оборудование. Гарантийный срок

- 4.1. Гарантия распространяется только на Оборудование Компании, условия осуществления гарантийного обслуживания которого и гарантийный срок на которое указаны в паспорте Оборудования или в Договоре, заключенном между Покупателем и Компанией/ уполномоченным дилером Компании.
- 4.2. Гарантийные срок и/или срок начала гарантии на оборудование и ПО третьих фирм-

производителей, в том числе оборудование и ПО третьих лиц в составе ПО и Оборудования Компании, определяется согласно условиям гарантийного обслуживания таких фирм-производителей.

- 4.3. Компания гарантирует соответствие Оборудования требованиям документации Компании, при условии соблюдения Покупателем всех требований к условиям и порядку эксплуатации, условиям хранения, транспортировки и монтажа, указанным в эксплуатационной документации, в течение гарантийного срока.
- 4.4. Покупатель обязан хранить паспорт Оборудования в течение срока эксплуатации Оборудования и предоставлять его Компании по требованию последней для определения гарантийного статуса Оборудования и в других случаях.
- 4.5. Гарантия на Оборудование предоставляется при условии соблюдения всех требований эксплуатационной документации.
- 4.6. Компания отвечает за недостатки Оборудования, если будет установлено, что такие недостатки возникли по вине Компании.
- 4.7. Компания не несет ответственности и не возмещает убытки Покупателю, вызванные нарушениями и/или ошибками при эксплуатации, возникшими в результате неправомерных действий персонала Покупателя, либо третьих лиц, а также неполадок технических средств и сбоев электрооборудования.
- 4.8. Услуги по гарантийному обслуживанию предоставляются только Покупателю и лицам, указанным в п. 4.9. настоящего Положения.
- 4.9. В случае передачи прав на Оборудование от Покупателя другому юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю гарантия Компании будет действительна для конечного пользователя в случае, если передача ему Оборудования оформлена документально, и Компания извещена о данном факте Покупателем.

5. Порядок осуществления гарантийного обслуживания

- 5.1. В случае обнаружения недостатков в работе Оборудования Покупатель направляет на Электронную почту Компании письмо, содержащее скан-копию заявки на гарантийное обслуживание (см. Приложение 1), заверенной печатью и подписанной уполномоченным лицом Покупателя, с указанием выявленных недостатков и с приложением документов, обосновывающих требования, фотоснимков, скан-копии паспорта Оборудования, гарантийного письма о возврате Оборудования, подлежащего замене, гарантийный срок по которому не истёк, документов о поставке Оборудования Компанией либо дилером Компании Покупателю (договор поставки, первичные документы учета о передаче Оборудования), и других документов по требованию Компании. Оригиналы указанных документов направляются в адрес Компании по почте или совместно с неисправным Оборудованием.
- 5.2. В гарантийном письме (см. Приложение 4) указывается обязательство Покупателя осуществить возврат неисправного Оборудования и срок возврата неисправного Оборудования, который может составлять не более 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения Покупателем оборудования для замены, если иное не согласовано Покупателем с Отделом технической поддержки Компании. Гарантийное письмо направляется на Электронную почту Компании с последующим предоставлением оригинала. Гарантийное письмо оформляется на фирменном бланке, с печатью и подписью уполномоченного лица. Компания удаляет Оборудование,

указанное в заявке на гарантийное обслуживание, из личного кабинета Покупателя в наиболее раннюю из дат:

- 5.2.1. дата возврата неисправного Оборудования Покупателем Компании;
 - 5.2.2. дата, в которую истекает 14 (четырнадцать) календарных дней с даты получения Покупателем оборудования для замены в соответствии с положениями п. 5.2.
- 5.3. В течение 5 (пяти) рабочих дней после получения скан-копий документов, указанных в п. 5.1. настоящего Положения, Компания принимает решение о гарантийном ремонте или замене Оборудования, об отказе в удовлетворении требования Покупателя или о необходимости проведения экспертизы, о чем сообщает Покупателю, используя адрес электронной почты Покупателя, с которого поступила заявка о гарантийном обслуживании.
- 5.4. В случае установления гарантийного случая Компания по своему выбору осуществляет либо гарантийный ремонт, либо замену Оборудования на исправное.
- 5.5. В случае, если из представленной в заявке информации и фотографий, невозможно определить, является ли случай гарантийным, Компания может потребовать предоставить Оборудование Компании для проведения экспертизы (силами специалистов Компании), и решение о возможности осуществления гарантийного ремонта (замены) Оборудования принимается в таком случае по результатам такой экспертизы (не позднее, чем в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента предоставления Оборудования Компании для проведения экспертизы. При этом Покупателю по его просьбе и отдельному согласованию может быть предоставлено подменное оборудование на время проведения экспертизы. В этом случае в гарантийном письме (см. Приложение 5) указывается обязательство Покупателя оплатить полную стоимость подменного оборудования, доставки и произведенных работ по диагностике и ремонту, если в результате этих работ будет определена исправность замененного оборудования или несоответствие выявленных неполадок условиям гарантийного обслуживания.
- 5.6. Для осуществления гарантийного ремонта (замены), а также для проведения экспертизы неисправное Оборудование должно быть направлено Покупателем в Компанию по адресу: ООО «СРТ», 127238, г. Москва, проезд Локомотивный, 21, стр.5, 406, с использованием услуг одного из следующих перевозчиков (далее – Согласованные перевозчики):
- ООО «Деловые Линии»;
 - ООО «СДЭК-Глобал»;
 - ООО «КСЭ-М».

В случае объективного отсутствия у Покупателя возможности привлечь Согласованного перевозчика, указанного в п. 5.6., Покупатель предварительно согласовывает с Компанией компанию-перевозчика по электронной почте.

Услуги перевозки осуществляются одним из следующим способом:

- автомобильные грузоперевозки;
- железнодорожные (ж/д) грузоперевозки.

5.7. Срок гарантийного ремонта (замены) Оборудования составляет 30 (тридцать) рабочих дней:

- 5.7.1. в случае осуществления гарантийного ремонта - с момента получения неисправного Оборудования Компанией;

- 5.7.2. в случае принятия решения о гарантийной замене Оборудования – с момента принятия Компанией решения о гарантийной замене в порядке, предусмотренном п. 5.2 настоящего Положения.
- 5.8. В случае гарантийной замены Оборудование подлежит замене на аналогичное или имеющее такие же функциональные характеристики.
- 5.9. Неисправное Оборудование, а также детали, которые были заменены в процессе ремонта, переходят в собственность Компании и подлежат отправке Покупателем в адрес Компании с использованием услуг одного из Согласованных перевозчиков.
- 5.10. Передача Оборудования на гарантийный ремонт/замену, осуществляется по Акту приема-передачи (см. Приложение 2), направляемому Покупателем одновременно с направлением заявки на гарантийное обслуживание в соответствии с п. 5.1.
- 5.11. После осуществления гарантийного ремонта подписывается Акт о проведении диагностических и ремонтных работ (см. Приложение 3).
- 5.12. Оборудование, переданное Покупателем Компании до принятия Компанией решения в соответствии с п. 5.3. Положения, подлежит возврату Покупателю за его счет.

6. Расходы по передаче Оборудования, иные расходы

- 6.1. Транспортировка Оборудования для гарантийного ремонта/замены, экспертизы, а также неисправного Оборудования, деталей, которые были заменены в процессе ремонта, осуществляется силами и за счет Покупателя с использованием услуг Согласованных перевозчиков. В случае если Компанией принято решение о гарантийном ремонте или замене Оборудования, Компания компенсирует Покупателю расходы по транспортировке.
- 6.2. Транспортировка Оборудования после гарантийного ремонта/замены осуществляется силами и за счет Компании.
- 6.3. Транспортировка подменного Оборудования на время проведения экспертизы осуществляется за счет Покупателя. В случае если Компанией принято решение о гарантийном ремонте или замене Оборудования, Компания компенсирует Покупателю расходы по транспортировке.
- 6.4. В случае если Покупатель и Компания не достигли соглашения по вопросу гарантийного статуса Оборудования может быть проведена независимая экспертиза такого статуса. Расходы на проведение указанной экспертизы несет инициатор проведения экспертизы. В случае если выводы экспертизы подтверждают позицию инициатора проведения экспертизы по вопросу гарантийного статуса Оборудования, другая сторона (Покупатель или Компания соответственно) возмещает инициатору проведения экспертизы затраты на ее проведение.

7. Заключительные положения

- 7.1. Гарантийный ремонт/замена Оборудования не производится в случаях:
- Использования Оборудования не по назначению, нарушения условий эксплуатации.
 - Нарушения сохранности пломб и при наличии следов вскрытия.
 - Самостоятельном ремонте или осуществлении ремонта у третьих лиц, не авторизованных Компанией.
 - Повреждений, вызванных попаданием внутрь устройства посторонних веществ, предметов, жидкостей, пыли, насекомых, животных, следов жизнедеятельности животных и насекомых.
 - Повреждений, вызванных ударом молнии, наводнением, пожаром, бытовыми факторами (в том числе перепады напряжения электросети, затопление и т. д.).

- Механических повреждений.
 - Несоблюдения параметров технических условий, указанных в паспорте устройства, инструкции по установке, руководстве по эксплуатации (параметры сети, место установки Оборудования и прочее).
 - Самостоятельного или осуществленного третьими лицами внесения изменений в программный код программного обеспечения Оборудования, осуществления его адаптации и модификации, удаления, создания условий для использования программного обеспечения Оборудования лицами, не имеющими право его использовать, распространения программного обеспечения Оборудования, в том числе сетевыми или иными способами, путем продажи, проката, предоставления в пользование третьим лицам.
- 7.2. Гарантийные обязательства не распространяются:
- На ущерб, причиненный оборудованию, работающему в сопряжении с Оборудованием.
 - На совместимость данного Оборудования с изделиями и программными продуктами третьих лиц.
 - На сбой тарифного расписания приборов учета.
 - На Оборудование, не имеющее паспорта с указанием серийного номера, совпадающего с номером, указанным на единице Оборудования.

Форма запроса на гарантийный ремонт/замену

Полное наименование организации:	
ИНН/КПП:	
Юридический адрес:	
Фактический адрес:	
Адрес отправки оборудования после гарантийной экспертизы/ремонта:	
ФИО контактного лица:	
Телефон для связи:	
E-mail для связи:	

Наименование изделия по накладной, акту:	
Номер ID: (если устройств больше 15 шт., необходимо приложить их списком в отдельном файле, написав здесь количество)	
Обстоятельства обнаружения неисправности (до установки, при установке, в процессе эксплуатации):	

Описание характера и проявления неисправности (в свободной форме):
К описанию неисправности необходимо отдельным файлом приложить фотографии

Дата заполнения формы

ФИО ответственного

Подпись

М.П.

АКТ

Приема-передачи оборудования № -- ___

между Наименование передающей стороны, ИНН/КПП / и ООО "СРТ", ИНН/КПП
7733316720/773101001

30.09.2019

г. Москва

Наименование передающей стороны, ИНН/КПП /, в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны и ООО "СРТ", ИНН/КПП 7733316720/773101001, в лице Заведующего складом Кудряшова И., действующего на основании приказа №20180109/01 от 09.01.2018 г., с другой стороны (в дальнейшем вместе именуемые «Стороны» и по отдельности «Сторона»), составили настоящий Акт о нижеследующем: Наименование передающей стороны передает, а ООО "СРТ", принимает оборудование следующего ассортимента и количества для осуществления гарантийного ремонта/замены:

№ п/	Наименование оборудования	ID-номер	Количество, шт.
1			
2			
3			

1. Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

От Наименование
передающей стороны:

_____/_____/

М.П.

От ООО "СРТ"

Заведующий складом

Кудряшов И. В./_____/

М.П.

АКТ

Приема-передачи оборудования № ПП-___

между ООО "СРТ", ИНН/КПП 7733316720/773101001 и Наименование принимающей стороны,
ИНН/КПП /

30.09.2019
г. Москва

ООО "СРТ", ИНН/КПП 7733316720/773101001, в лице Заведующего складом Кудряшова И., действующего на основании приказа №20180109/01 от 09.01.2018 г., с одной стороны и **Наименование принимающей стороны**, ИНН/КПП /, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны (в дальнейшем вместе именуемые «Стороны» и по отдельности «Сторона»), составили настоящий Акт о нижеследующем: ООО "СРТ" передает, а Наименование принимающей стороны, принимает оборудование следующего ассортимента и количества для осуществления гарантийного ремонта/замены:

№ п/	Наименование оборудования	ID-номер	Количество, шт.
1			
2			
3			

1. Принятое _____ оборудование обладает качеством и ассортиментом, соответствующим требованиям. Наименование принимающей стороны не имеет никаких претензий к принятому оборудованию.
2. Настоящий Акт составлен на русском языке в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

От ООО "СРТ":

От Наименование принимающей стороны:

Заведующий складом

Кудряшов И. В./_____/

_____/_____/

М.П.

М.П.



ООО «Современные радио технологии»
115114, г. Москва, ул. Летниковская,
д.11/10, стр. 4, под 2
+7 (495) 374-86-80, info@srt-lpwan.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ОГРН 1177746154981
ИНН 7733316720
КПП 773101001

Акт № _____ о проведении диагностических и ремонтных работ

« _____ » _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся, представитель Заказчика:

Наименование фирмы _____
Ф.И.О. _____
Должность _____

и представитель Исполнителя работ:

Наименование фирмы _____
Ф.И.О. _____
Должность _____

составили настоящий Акт о том, что специалистом Исполнителя были проведены работы по диагностике и ремонту следующего оборудования:

Тип оборудования, модель _____

Серийный номер _____

Гарантийный талон (Паспорт) _____

На территории Заказчика по адресу _____

На территории Исполнителя по адресу _____

1. Признаки неисправности и замечания по работе оборудования до проведения ремонта:

2. Диагностические мероприятия и выявленная причина неисправности:

3. Перечень проведенных ремонтных работ:

4. Замененные детали и использованные запчасти:

5. Дополнительная информация:

Температура в рабочем помещении _____
Отн. влажность в рабочем помещении _____
Нарушения правил эксплуатации оборудования (состояние помещения, состояние оборудования, отсутствие заземления, высокая степень накопления статического электричества, нестабильность электросети или прочее) _____



ООО «Современные радио технологии»
115114, г. Москва, ул. Летниковская,
д.11/10, стр. 4, под 2
+7 (495) 374-86-80, info@srt-lpwan.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ОГРН 1177746154981
ИНН 7733316720
КПП 773101001

6. Стоимость ремонтных работ и запчастей (ненужное зачеркнуть)

По гарантии	Оплачивается Заказчиком по дополнительному счету
-------------	--

Подпись Исполнителя: _____

Подпись Заказчика: _____

7. Замечания по работе оборудования после проведения ремонтных работ

Со стороны Заказчика

Со стороны Исполнителя

Представитель Заказчика подтверждает, что других замечаний и претензий не имеет.

Подпись Заказчика: _____

Подпись Исполнителя: _____

8. Необходимые мероприятия по устранению вторичных замечаний и сроки их исполнения

Исполнитель ремонтных работ оставляет за собой право дать официальное заключение о невозможности устранения замечаний, если эксплуатация оборудования сопровождалась нарушениями или в случае необоснованности претензий заказчика, подтверждаемой технической документацией Производителя оборудования.

Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, и передан обоим представителям.

Подпись Заказчика: _____

Подпись Исполнителя: _____

М.П.

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Руководителю управляющей компании ООО «СРТ»,

Генеральному директору ООО «ГЛОНАСС-ТМ»

Симакину Денису Борисовичу

От *Должность*

ФИО

Название организации

Уважаемый Симакин Денис Борисович!

В связи с выходом из строя _____
в количестве _____ шт., просим предоставить в наш адрес замену.

Причина выхода из строя - _____.

В связи с тем, что данное оборудование уже установлено на объекте, возврат его в Ваш адрес
будет осуществлен не позднее _____.

Дата

ФИО

Должность

М.П.

Наименование организации

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Руководителю управляющей компании ООО «СРТ»,

Генеральному директору ООО «ГЛОНАСС-ТМ»

Симакину Денису Борисовичу

От *Должность*

ФИО

Название организации

Уважаемый Симакин Денис Борисович!

В связи с выходом из строя _____
в количестве _____ шт., просим предоставить в наш адрес замену.

Причина выхода из строя - _____.

В связи с тем, что данное оборудование уже установлено на объекте, возврат его в Ваш адрес
будет осуществлен не позднее _____.

В случае подтверждения исправности замененного оборудования или несоответствия
выявленных неполадок условиям гарантийного обслуживания по результатам диагностики
согласны оплатить полную стоимость предоставленного подменного оборудования, доставки и
проведенных работ по диагностике.

Дата

ФИО

Должность

М.П.

Наименование организации