

Гарантийные обязательства

Условия предоставления гарантии и порядок действий Покупателя при возникновении у него претензий по качеству переданного оборудования

1. В рамках настоящих Условий под Поставщиком подразумевается ООО «Контур НТТ» (ИНН 6658497833, КПП 665801001, Екатеринбург, ул. Малопрудная, 5) либо АО «ПФ «СКБ Контур» (ИНН 6663003127, КПП 668601001, Екатеринбург, пр. Космонавтов, 56), в зависимости от того, с кем Покупателем заключен договор, а под Покупателем — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившие с Поставщиком договор, предусматривающий поставку оборудования и содержащий ссылку на настоящие Условия.

2. Ввод оборудования в эксплуатацию и его эксплуатация осуществляются Покупателем с соблюдением требований, изложенных в технической документации (паспорте или ином документе, сопровождающем оборудование). При нарушении данных требований Покупателю может быть отказано в гарантийном обслуживании или замене оборудования, а недостатки оборудования не признаются недостатками, за которые отвечает Поставщик или изготовитель.

3. При возникновении претензий по качеству переданного оборудования в пределах гарантийного срока, устанавливаемого изготовителем в технической документации, Покупатель осуществляет комплекс действий в зависимости от типа переданного оборудования, руководствуясь следующим.

3.1. Для контрольно-кассовой техники (далее — ККТ), терминалов сбора данных и принтеров чеков АТОЛ:

3.1.1. Покупатель передает оборудование в аккредитованный сервисный центр изготовителя, руководствуясь требованиями, изложенными по адресу: <https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy>, а также установленными изготовителем в технической документации, сопровождающей каждую единицу оборудования. Выбор аккредитованного сервисного центра и взаимодействие с ним осуществляется Покупателем самостоятельно, без привлечения Поставщика.

3.2. Для ККТ и принтеров чеков Дримкас:

3.2.1. Покупатель передает оборудование в аккредитованный сервисный центр изготовителя, руководствуясь требованиями, изложенными по адресу: <https://dreamkas.ru/podderzhka/#/sozdat-obrashhenie>, а также установленными изготовителем в технической документации, сопровождающей каждую единицу оборудования. Выбор аккредитованного сервисного центра и взаимодействие с ним осуществляется Покупателем самостоятельно, без привлечения Поставщика.

3.3. Для оборудования IRBIS:

3.3.1. Покупатель передает оборудование в аккредитованный сервисный центр изготовителя, руководствуясь требованиями, изложенными по адресу: <https://www.irbis.su/services>, а также установленными изготовителем в технической документации, сопровождающей каждую единицу оборудования. Выбор аккредитованного сервисного центра и взаимодействие с ним осуществляется Покупателем самостоятельно, без привлечения Поставщика.

3.3.2. В случае если аккредитованным сервисным центром изготовителя будет принято решение о гарантийном характере неисправности и невозможности проведения ремонта, Покупатель имеет возможность обратиться к Поставщику для осуществления замены оборудования. При таком обращении Покупатель обязан передать оригинал заключения авторизованного сервисного центра изготовителя и неисправное оборудование. Кроме того:

- товар должен быть в оригинальной упаковке со всеми аксессуарами и документацией;
- упаковка и оборудование не должны иметь механических повреждений;
- серийный номер на упаковке должен совпадать с серийным номером на самом оборудовании.

3.4. Для мобильных касс MSPOS-K и MSPOS-T-Ф:

3.4.1. Покупатель передает оборудование в аккредитованный сервисный центр изготовителя, руководствуясь требованиями, изложенными по адресу: <https://multisoft.ru/tekhpodderzhka/servis>, а также установленными изготовителем в технической документации, сопровождающей каждую единицу оборудования. Выбор аккредитованного сервисного центра и взаимодействие с ним осуществляется Покупателем самостоятельно, без привлечения Поставщика.

3.5. Для банковских терминалов PAX:

3.5.1. Покупатель передает оборудование в аккредитованный сервисный центр изготовителя, руководствуясь требованиями, изложенными по адресу: <http://inpas.ru/service-centers>. Выбор аккредитованного сервисного центра и взаимодействие с ним осуществляется Покупателем самостоятельно, без привлечения Поставщика.

3.6. Для POS-терминалов, сканеров АТОЛ, сканеров Honeywell и иного оборудования, гарантийное обслуживание которого не осуществляется непосредственно изготовителем по правилам, устанавливаемым им в технической документации:

3.6.1. Покупатель осуществляет доставку оборудования до Сервисного центра, осуществившего передачу ему оборудования, своими силами и за свой счет. Сервисный центр в разумный срок осуществляет его проверку.

3.6.2. В случае если Сервисным центром будет выявлено, что недостатки оборудования возникли не после его передачи Покупателю вследствие нарушения Покупателем или иными лицами правил транспортировки, использования или хранения, установленных технической документацией, Поставщик в разумный срок осуществляет ремонт или, при его невозможности, замену оборудования. В таком случае Покупатель осуществляет самовывоз оборудования, выдаваемого после ремонта или на замену, своими силами и за свой счет в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего уведомления от Поставщика.

3.6.3. В случае если Сервисным центром будет выявлено, что недостатки оборудования возникли после его передачи Покупателю вследствие нарушения Покупателем или иными лицами правил транспортировки, использования или хранения, установленных технической документацией (в том числе вследствие небрежного обращения (признаком которого являются трещины, сколы, деформация корпуса), несоответствия Государственным стандартам параметров питающих и кабельных сетей, попадания внутрь оборудования и/или на его составные части и/или на их поверхности влаги, посторонних веществ и предметов), Поставщик осуществляет возврат Покупателю переданного им на проверку оборудования. В таком случае Покупатель осуществляет самовывоз оборудования своими силами и за свой счет в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего уведомления от Поставщика.

3.6.4. Под недостатками понимается невозможность нормальной эксплуатации оборудования, которая может быть продемонстрирована Поставщику, произошедшая в результате выхода из строя или неправильной работы какого-либо блока, узла или периодически повторяющихся сбоев оборудования.

3.6.5. Гарантийный срок устанавливается технической документацией, сопровождающей каждую единицу оборудования. Если техническая документация на определенное оборудование не предоставляется или гарантийный срок в ней не установлен, он составляет 1 (один) год с момента передачи оборудования Покупателю.

3.7. Для фискальных накопителей (далее — ФН):

3.7.1. Гарантийный срок эксплуатации ФН в составе ККТ составляет 12 месяцев со дня ввода ФН в эксплуатацию (активизации ФН в составе ККТ).

3.7.2. Гарантийный срок хранения ФН до активизации составляет 12 месяцев со дня производства (дата штампа ОТК в паспорте ФН).

3.7.3. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие случаи:

- истёк гарантийный срок эксплуатации ФН;
- истёк гарантийный срок хранения ФН до активизации;
- нарушен порядок ввода ФН в эксплуатацию;
- нарушен порядок установки и замены ФН в ККТ, предусмотренный инструкцией по установке ФН, входящей в состав документации ККТ;
- истек срок эксплуатации ФН в составе ККТ;
- полностью заполнен архив ФН или архив ФН закрыт в процессе её эксплуатации в составе ККТ, в том числе в связи с заменой ФН с целью перерегистрации ККТ в налоговых органах;
- нарушены условия эксплуатации и (или) превышены допустимые значения напряжения питания ФН;
- превышены допустимые уровни поступающих в ФН управляющих сигналов, установленные стандартными интерфейсами I2C или UART;
- корпус, разъем или этикетка ФН имеют признаки механических повреждений, нарушения целостности или проникновения к электронной плате ФН.

3.7.4. При наличии причин, требующих исполнения гарантийных обязательств по ФН, за исключением случаев, перечисленных в пункте 3.7.3, Покупатель должен:

- составить заявку на замену неисправного ФН по гарантии, в которой подробно указать признаки неисправности ФН и обстоятельства, при которых эти признаки проявились;
- доставить неисправный ФН и оригинал паспорта этого ФН с заполненными актом ввода в эксплуатацию и заявкой на замену неисправного ФН по гарантии до Сервисного центра, осуществившего передачу ему неисправного ФН, своими силами и за свой счет.

3.7.5. Поставщик в разумный срок с момента получения от Покупателя неисправного ФН проверяет обоснованность претензии, направляя на техническую экспертизу изготовителя неисправный ФН.

3.7.6. Предоставление Покупателю нового ФН и/или возврат ФН, в отношении которого по результатам экспертизы вынесено заключение о том, что недостатки ФН не признаются недостатками, за которые отвечает Поставщик или изготовитель, осуществляется в Сервисном центре. Покупатель обязан забрать ФН в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего уведомления от Поставщика.