

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ПРОМОБОТ»
с изменениями от 25.03.2025 г.



М.П. Чугунов

ПОЛОЖЕНИЕ
О гарантийном ремонте и проведении сервисного обслуживания оборудования
ООО «ПРОМОБОТ»

Положение от 01.11.2024 г., с изменениями от 25.03.2025 г.

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение определяет правила и условия гарантийного ремонта и сервисного обслуживания продукции ООО «ПРОМОБОТ» (далее Оборудование) предприятием-изготовителем (далее Поставщик).

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Гражданского кодекса РФ,
- иных нормативно-правовых актов РФ.

1.3 Порядок гарантийного ремонта определяется разделами 2-6 настоящего Положения, порядок сервисного обслуживания определяется разделом 7 настоящего Положения.

1.4 Гарантийный ремонт и сервисное обслуживание Оборудования осуществляется Сервисным центром ООО «Промобот» (обязанности Сервисного центра возложены на Отдел технической поддержки ООО «Промобот»), расположенным по адресу: г. Пермь, шоссе Космонавтов, стр. 111а, пом. 6. ООО «Промобот» вправе поручить гарантийный ремонт и сервисное обслуживание по отдельным обращениям Заказчиков подрядчикам.

2. Общие условия гарантийного ремонта

2.1 Под гарантией понимается обязательства Поставщика:

— передать Покупателю (далее по тексту также — Заказчик, Контрагент) Оборудование пригодное для работы в соответствие с заявленными в договоре и/или в эксплуатационных документах (Руководстве пользователя, Руководстве по эксплуатации) техническими характеристиками, с сохранением потребительских свойств Оборудования, в гарантийный период его эксплуатации;

— гарантийный ремонт, выполняемый силами и средствами предприятия – изготовителя в течение гарантийного срока для восстановления работоспособности Оборудования при условии выполнения покупателем правил технической эксплуатации Оборудования.

2.2 Срок гарантии на Оборудование указывается в договоре (контракте) на поставку продукции и (или) в эксплуатационной документации на Оборудование и комплектующие изделия.

2.3 Гарантия не распространяется на быстроизнашивающиеся детали, а также на детали, нормативный срок службы/эксплуатации или годности которых меньше, чем установленный гарантийный срок на изделие. Если Покупателем приобретено изделие, которое становится элементом другого прибора или комплекса, то Поставщик дает гарантию только на поставляемое изделие, гарантия качества работы всей конструкции не представляется.

2.4 Гарантийный период исчисляется с момента передачи Поставщиком Оборудования Покупателю, если иное не указано в договоре (контракте).

2.5 Условия гарантийного ремонта Оборудования. Поставщик берет на себя обязанности по гарантийному ремонту Оборудования на условиях если:

— хранение, эксплуатация проводятся в соответствии и в срок, определенный в эксплуатационной документации на Оборудование;

— Оборудование эксплуатируется персоналом, обученным представителями Поставщика;

— Поставщик отвечает за недостатки Оборудования в гарантийный период, если не докажет, что недостатки возникли после его передачи Покупателю, вследствие нарушения правил эксплуатации Оборудования, его хранения, либо действия третьих лиц, либо непреодолимой силы.

2.6 Настоящее положение является полным, завершенным соглашением между предприятием-изготовителем (Поставщиком) и Покупателем в отношении условий гарантийного ремонта Оборудования. В случае, если договором, в рамках которого Покупателем приобретено Оборудование, предусмотрены иные условия гарантийного ремонта, чем установлены настоящим Положением, то к взаимоотношениям Поставщика и Покупателя применяются положения, установленные договором.

3. Порядок предъявления претензий Покупателем

3.1 В случае обнаружения недостатков (дефектов) Оборудования в его гарантийный период эксплуатации, Покупатель обязан направить письменную претензию (Рекламационный акт) в адрес Поставщика с одновременным направлением претензии по электронной почте на электронные адреса Поставщика (предприятия-изготовителя) или сообщением в мессенджере Telegram.

3.2 Претензии направляются в Сервисный центр ООО «Промобот» по адресу: 614066, г. Пермь, шоссе Космонавтов, стр. 111а, пом. 6. Претензии также могут быть направлены по электронным адресам: по электронной почте support@promo-bot.ru, через Telegram: https://t.me/Promobot_Support_bot.

3.3 Рекламационный акт (претензия) оформляется в письменном виде на фирменном бланке Покупателя (при наличии) по форме, определенной в Приложении № 1 к настоящему Положению, или в свободной форме.

3.4 В претензии (рекламационном акте) в обязательном порядке должны быть указаны:

- дата и номер рекламационного акта;
- наименование предприятия (юридического или физического лица), предъявившего претензию, юридический и почтовый адрес покупателя;
- наименование Поставщика (предприятия-изготовителя), к которому предъявляется акт;
- наименование Оборудования, заводской номер;
- дата получения (отгрузки) Оборудования Покупателем;
- дата обнаружения дефекта Оборудования;
- описание обнаруженного дефекта (подробно) (в т.ч. обстоятельства, причины и действия покупателя, послужившие выявлению

дефектов Оборудования, описание самих недостатков, которые были выявлены);

— перечень доказательств, подтверждающих наличие дефектов Оборудования и обстоятельств, при которых дефекты были обнаружены.

— к претензии (рекламационному акту) в обязательном порядке должны быть приложены (направлены с использованием, указанных выше способов обращения) фотографии и видеоматериалы, доказывающие изложенные в акте обстоятельства обнаружения дефектов, фиксирующие недостатки Оборудования.

— дополнительные данные, в т.ч.:

— о проведении/не проведении шеф-монтажных работ с участием предприятия-изготовителя;

— о проведении/не проведении пусконаладочных работ предприятием изготовителем;

— о консервации Оборудования (в случае не проведения пуско-наладочных работ, шеф-монтажных работ в сроки, согласованные сторонами в договоре (контракте)), с приложением фотографий и видеосъемки процесса консервации Оборудования;

— сведения об организации, которая проводила шеф монтажные работы (в случае, если работы были выполнены без участия поставщика);

— сведения об организации, которая проводила пусконаладочные работы (в случае, если работы были выполнены третьими лицами);

— о соблюдении правил эксплуатации Оборудования, в т.ч. квалифицированным и обученным персоналом;

— о проведении обслуживания Оборудования после его получения квалифицированными сотрудниками покупателя, третьих лиц — на основании соответствующих заключенных договоров.

3.5 Дополнительные данные, указанные в акте, должны быть подтверждены Покупателем в обязательном порядке документами, содержащими заявленные сведения.

3.6 В отношении организаций (третьих лиц), которые проводили шеф-монтажные и/или пусконаладочные работы Оборудования, Покупатель обязан предоставить:

— документы, подтверждающие наличие соответствующих правоотношений с такой организацией (договор на оказание услуг/выполнение работ);

— наличие у исполняющей организации квалифицированных специалистов для проведения соответствующего вида работ.

3.7 Заключение Покупателя, включающее в себя принятое решение Покупателя:

— о ремонте Оборудования силами и средствами Поставщика;

— о ремонте (устранении дефектов) Оборудования силами Покупателя (третьих лиц) при получении соответствующего согласия Поставщика;

— о замене продукции в случае обнаружения существенных недостатков;

— о необходимости дополнительных исследований в отношении Оборудования, с участием Поставщика для принятия дальнейшего решения в отношении неисправностей Оборудования.

3.8 В случае обнаружения недостатков (дефектов) Оборудования в гарантийный период эксплуатации продукции, на время решения Сторонами вопроса о том, является случай гарантийным или нет, принятия решения о дальнейшей судьбе Оборудования, Покупатель обязан обеспечить сохранность Оборудования на своём складе в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией на Оборудование.

4. Порядок рассмотрения претензий Поставщиком

4.1 После получения претензии (рекламационного акта) Поставщик не более, чем в течение 10 (десяти) рабочих дней рассматривает её (при условии наличия всех документов и сведений, указанных в разделе 2 настоящего Положения).

4.2 При отсутствии каких-либо документов, сведений, указанных в разделе 2 настоящего Положения, Поставщик извещает об этом Покупателя с обязательным перечислением отсутствующих данных, необходимых для полноценного рассмотрения претензии.

4.3 Покупатель обязан предоставить недостающие и запрошенные Поставщиком документы, сведения, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего извещения Поставщика по электронной почте, указанной в договоре (контракте). Срок рассмотрения претензии Покупателя в указанном случае увеличивается на количество дней, в течение которых Покупатель фактически предоставлял недостающие сведения. При невыполнении указанного обязательства, Поставщик в праве отказать полностью или частично в удовлетворении требований Покупателя об устранении недостатков Оборудования в рамках исполнения гарантийных обязательств по договору (контракту). Дальнейшей ответственности, в указанном случае, за наличие дефектов в Оборудовании и их устранение, Поставщик не несет.

4.4 При получении всех документов, сведений, необходимых Поставщику для рассмотрения претензии Покупателя, Поставщик обязан рассмотреть предоставленные материалы комиссионно с вынесением решения о том, возник ли дефект Оборудования по вине Поставщика или нет (о гарантийном случае).

4.5 Поставщик может отложить рассмотрение претензии при невозможности повторить описанную проблему на аналогичной конфигурации Оборудования или отсутствии доступа к изделию Покупателя.

4.6 Вся переписка претензионного характера, документы, относящиеся к претензиям, должны храниться у Поставщика не менее 3 (трех) лет.

5. Признание Поставщиком случая не гарантийным

5.1 Гарантия не распространяется:

- на изделия с демонтированными или физически сломанными частями, узлами, компонентами;
- на изделия с отсутствующей рекламацией от конечного пользователя;
- на неисправности, вызванные, несогласованным с Поставщиком ремонтом или модификацией Оборудования неуполномоченными лицами;
- на неисправности, возникшие в результате наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и других обстоятельств непреодолимой силы) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети выше пределов, установленных и т.п.);
- хранение, эксплуатация и обслуживание Оборудования не отвечает требованиям эксплуатационной документации;
- если конечный пользователь не принял мер для устранения неисправности, обнаруженной уполномоченным представителем предприятия – изготовителя (Поставщика) во время технического осмотра Оборудования на месте или при помощи средств связи (телефон, электронная почта, мессенджеров, позволяющих вести дистанционный осмотр Оборудования), в том числе и по видеосвязи в режиме реального времени, и/или если конечный пользователь был уведомлен производителем о неисправности, но своевременно не обратился для выполнения гарантийного ремонта;
- в случае обнаружения на платах следов механических и умышленных повреждений другого рода компонентов;
- на любые действия Покупателя, связанные с попытками добиться от устройства выполнения функций, не заявленных в документации, в том числе при подключении к прибору самодельных электрических устройств или использования Оборудования не по назначению;
- в случае установки (проведении пусконаладочных работ), дальнейшем обслуживании и эксплуатации Оборудования не квалифицированным и не обученным персоналом, третьими лицами, не имеющими соответствующего образования и квалификации.
- в случае наличия дефектов, возникших из-за неправильной транспортировки Оборудования, неправильной установки, неверных условий хранения, неправильного способа подключения, использования изделия в нестандартных условиях или в режиме, не предназначенном для этого изделия;
- Оборудование имеет на внешней поверхности следы механических воздействий или следы проникновения внутрь сторонних предметов или веществ, включая жидкость, насекомых;
- в отношении Оборудования проведен неквалифицированный, несогласованный с Поставщиком ремонт, имеются следы вскрытия, обнаружена замена комплектующих деталей, кустарная пайка, следы сварки, а также другие аналогичные вмешательства;
- использования принадлежностей, расходных материалов и запчастей, не рекомендованных или не одобренных Производителем;

5.2 Поставщик не отвечает за недостатки Оборудования, если они возникли после его передачи Покупателю вследствие нарушения Покупателем правил установки Оборудования, проведения пусконаладочных работ, пользования Оборудования, условий эксплуатации или его хранения, либо действий третьих лиц.

5.3 В случае, если после проведения анализа предоставленных Покупателем документов, информации Поставщик вынесет решение о том, что случай не является гарантийным, в течение срока, установленного в разделе 3 Положения, как срока для рассмотрения претензии, Поставщик обязан дать Покупателю аргументированный ответ по существу претензии с разъяснением причин принятия решения о не подтверждении гарантийного случая.

5.4 В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии Покупателя или не получения от Поставщика ответа на претензию в срок, установленный настоящим Положением, Покупатель вправе обратиться за защитой своих прав в суд.

6. Признание поставщиком случая гарантийным

6.1 Если обстоятельства, изложенные в претензии контрагента, и документальные доказательства, направленные с претензией, в полной мере подтверждают факт того, что случай является гарантийным, Поставщик, при наличии возможности устранить неисправность Оборудования по месту установки, вправе по своему усмотрению:

— произвести ремонт Оборудования своими силами и средствами, Поставщик обязан устранить обнаруженные дефекты в течение 60 (шестидесяти) рабочих дней после получения претензии Покупателя и вынесения решения комиссией о том, что случай является гарантийным (решение комиссии оформляется соответствующим протоколом на бланке предприятия);

— произвести замену Оборудования, в случае обнаружении в Оборудовании существенных недостатков.

6.2 Поставщик обязан произвести замену Оборудования (частей Оборудования) в течение 60 (шестидесяти) рабочих дней после получения претензии Покупателя и вынесения решения комиссией о том, что случай является гарантийным (решение комиссии оформляется соответствующим протоколом на бланке предприятия) и выявленные недостатки в Оборудовании являются существенными. Существенными недостатками признаются неустранимые недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо неоднократно проявляются вновь после их устранения.

6.3 В случае, если замене подлежит все Оборудование, либо его части, требующие более длительного срока изготовления (поставки), Поставщик вправе согласовать с Покупателем иные сроки замены Оборудования в соответствующем дополнительном соглашении, подписанном сторонами.

6.4 Покупатель вправе, при получении соответствующего согласия от Поставщика, произвести гарантийный ремонт Оборудования (устранение

дефектов) своими силами и/или силами третьих лиц, привлеченных Покупателем.

6.5 В указанном случае, Покупатель обязан до проведения ремонта своими силами либо силами третьих лиц получить согласование Поставщика на проведение гарантийного ремонта силами Покупателя (либо третьих лиц), путем направления соответствующего письменного запроса в адрес Поставщика, а также согласовать с ним смету (расценки) на ремонтные работы/материалы, объем и условия ремонта Оборудования, предоставить документы, подтверждающие наличие у организации, выполняющей ремонтные работы (у Покупателя/третьего лица), квалифицированных специалистов для проведения соответствующего вида ремонтных работ.

6.6 После согласования с Поставщиком стоимости и объема ремонтных работ, и проведения Покупателем работ своими силами либо силами третьих лиц ремонта Оборудования, Покупатель обязан предоставить Поставщику:

— акт выполненных работ, в котором должны быть отражены все произведенные работы и замененные (отремонтированные) детали, узлы, агрегаты, с приложением фото исправленных дефектов Оборудования (если работы выполнялись силами Покупателя); счетов и платежных поручений, подтверждающих оплату материалов для проведения гарантийного ремонта силами Покупателя;

— цветные скан копии с оригинала договора, заключенного с третьим лицом на проведение ремонтных работ; акта приема-передачи выполненных работ без наличия замечаний Покупателя к выполненному ремонту, подписанный сторонами с проставленными печатями организаций, в котором должны быть отражены все произведенные работы и замененные (отремонтированные) детали, узлы, агрегаты, с приложением фото исправленных дефектов Оборудования; платежных поручений, подтверждающих оплату ремонтных работ силами третьих лиц.

6.7 По письменному соглашению сторон Поставщик может возмещать затраты Покупателю за произведенные документально подтвержденные ремонтные работы, как в денежном выражении, так и в натуральном: поставкой запасных частей, дополнительной комплектацией, услугами и т.п.

6.8 При проведении Покупателем работ по устранению дефектов Оборудования без согласования с Поставщиком вмешательства третьих лиц (Покупателя) в конструкцию поставленного Оборудования, без предоставления документов, подтверждающих правомочие выполнения ремонтных работ третьими лицами (либо силами Покупателя), гарантийные обязательства Поставщика на поставленное Оборудование утрачивают силу. Покупатель, устранивший недостатки Оборудования без согласования с Поставщиком, лишается права на возмещение расходов, связанных с проведением ремонтных работ.

6.9 При отсутствии возможности у Поставщика устранить неисправность Оборудования по месту установки Оборудования, срок устранения дефектов Оборудования, которые не могут быть устранены на

месте, не может быть продолжительнее 60 (шестидесяти) рабочих дней с даты поступления Оборудования на склад Поставщика, которая подтверждается подписанными сторонами (уполномоченными представителями сторон):

- актом приема-передачи Оборудования;
- товарно-транспортной накладной, товарной накладной, УПД, СМР.

6.10 Покупатель обязан, перед отправкой Оборудования для проведения гарантийного ремонта на склад Поставщика, произвести фото и видеофиксацию демонтажа Оборудования, а также фото и видеофиксацию погрузочных работ в отношении передаваемого в ремонт Оборудования. Указанные фото и видео материалы Покупатель обязан направить Поставщику по электронной почте не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты проведения демонтажных и погрузочных работ.

6.11 Поставщик, до момента устранения Покупателем перечисленных фактов, имеет право отказаться от проведения гарантийного ремонта в случае, если Покупателем не произведена полная оплата Оборудования; не произведен возврат неисправных комплектующих Оборудования, замененных Поставщиком по гарантии по иным претензиям от Покупателя.

6.12 Не допускается разборка Покупателем Оборудования, нарушение пломбировки и другие воздействия на дефектные изделия сверх необходимых для проведения первичного анализа и принятия решения о причинах возникновения дефекта.

6.13 Возвращаемое Оборудование должны быть упакованы Покупателем так, чтобы исключить их повреждение при транспортировке. Робот должен быть упакован в транспортировочный кофр, произведенный Предприятием.

6.14 В случае обнаружения Поставщиком (представителем Поставщика) при приеме Оборудования, передаваемого Покупателем Поставщику для устранения дефектов, признанных сторонами гарантийным случаем, недостатков Оборудования, не оговоренных сторонами ранее (не отображенных на фото и видеоматериалах), Поставщиком, в присутствии представителя Покупателя, делаются соответствующие отметки об этом в Акте приема-передачи Оборудования, а также одновременно производится фото и видео фиксация обнаруженных дефектов.

6.15 По вновь выявленным недостаткам Поставщиком комиссионно оформляется Акт, в котором в обязательном порядке указываются:

- выявленные недостатки Оборудования, ранее неоговоренные Покупателем в претензии;

- причина возникновения выявленных недостатков: несанкционированное вмешательство Покупателя в конструкцию Оборудования; его ненадлежащая перевозка, повлекшая возникновение дефектов;

- определяется возможность/невозможность устранения выявленных недостатков силами Поставщика без утраты в дальнейшем гарантийных обязательств со стороны Покупателя на купленное Оборудование. В случае, если выявленные недостатки Оборудования, явились причиной несанкционированного вмешательства Покупателя в конструкцию,

ненадлежащей перевозки Оборудования до склада Поставщика, гарантия, предоставляемая Поставщиком на Оборудование, утрачивает силу.

— определяется стоимость ремонта Оборудования, с последующим выставлением Покупателю счета на оплату;

— после получения оплаты от Покупателя за выполнение работ по устранению недостатков, не оговоренных в претензии, выявленных при получении Оборудования для проведения гарантийного ремонта, Поставщик производит как сам гарантийный ремонт, так и устранение обнаруженных дефектов, не оговоренных в претензии.

6.16 Если обстоятельства и доказательства, указанные в претензии контрагента, не позволяют определить степень вины Поставщика, Поставщик вправе направить своего представителя на место, где установлено Оборудование, для подтверждения или опровержения факта наличия гарантийного случая.

6.17 По результатам осмотра технического состояния Оборудования с участием специалистов Покупателя составляется акт (Приложение № 2 к настоящему Положению), в котором констатируется факт наличия причин признать случай гарантийным или не гарантийным.

6.18 Расходы по выезду специалистов Поставщика к Покупателю для проведения осмотра Оборудования и/или проведения экспертизы с целью выявления причин неисправности Оборудования, несёт Покупатель.

6.19 При подтверждении факта того, что случай является гарантийным, расходы по выезду, понесённые Покупателем, возмещаются Поставщиком в размере документально подтвержденных расходов.

6.20 При несогласии Покупателя на оплату выезда специалиста Поставщика в место установки Оборудования, либо при возникновении необходимости в силу характерных особенностей Оборудования (части Оборудования), в котором обнаружен дефект, в его направлении Поставщику, Покупатель своими силами и средствами обязан направить Оборудование (неисправный узел, компонент, деталь) на проведение анализа причин возникших дефектов в адрес Поставщика.

6.21 В случае признания по результатам экспертизы случая гарантийным, Стороны принимают решение о способе устранения дефекта:

— о ремонте Оборудования силами и средствами Поставщика;

— о ремонте (устранении дефектов) Оборудования силами Покупателя (третьих лиц) при получении соответствующего согласия Поставщика;

— о замене продукции.

6.22 При признании Поставщиком случая гарантийным и направлении в рамках исполнения гарантийных обязательств в адрес Покупателя взамен неисправному (нового Оборудования) либо Оборудования, после проведения гарантийного ремонта, одновременно с Оборудованием Поставщик направляет Покупателю Акт приема-передачи Оборудования после проведения гарантийного ремонта (Приложение № 3 к настоящему Положению).

6.23 Обмен документами может осуществляться в электронном формате посредством ЭДО или скан-копий документов по электронной почте или посредством мессенджеров.

6.24 Покупатель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Оборудования подписать Акт приема-передачи по гарантии либо предоставить Поставщику в письменной форме (на бланке предприятия) мотивированный отказ от подписания Акта.

6.25 При отсутствии направленного в адрес Поставщика мотивированного отказа от подписания приема-передачи Оборудования по гарантии, либо при не направлении в течение указанного срока Поставщику пописанного со стороны Покупателя Акта без замечаний, надлежащим подписанием Акта Сторонами признается его подписание Поставщиком в одностороннем порядке.

6.26 После проведения Поставщиком гарантийного ремонта Оборудования, переданного Покупателем, последний после получения соответствующего уведомления обязан осуществить приемку Оборудования в месте нахождения Поставщика в течение 10 (десяти) календарных дней, либо уведомить о готовности принять Оборудование по месту своего нахождения/по месту нахождения терминала транспортной компании (при этом Поставщиком на электронный адрес Покупателя направляется накладная транспортной компании (далее ТК) для отслеживания груза в пути и его своевременного получения). После направления Поставщиком на электронный адрес Покупателя накладной ТК для отслеживания груза в пути и его своевременного получения, обязательства Поставщика по передаче Оборудования после проведения гарантийного ремонта считаются выполненными в полном объеме.

6.27 В случаях отсутствия ответа от Покупателя в установленные сроки с информацией о способе получения Оборудования (после проведения гарантийного ремонта) по истечении 5 (пяти) календарных дней со дня уведомления Поставщика по электронной почте о готовности Оборудования к передаче после проведения гарантийного ремонта, Оборудование отправляется Покупателю через ТК по юридическому адресу Покупателя за его счёт. Одновременно Покупателю на его электронный адрес направляется накладная ТК для отслеживания груза в пути и его своевременного получения.

6.28 В случае неполучения Покупателем Оборудования на терминале ТК после его отправки Поставщиком в сроки, предусмотренные для приемки груза, и возврата ТК Оборудования Поставщику, подготовленные замены и возвраты хранятся на складе Поставщика не более 1 (одного) месяца, после чего, Поставщик имеет право реализовать Оборудование по своему усмотрению третьим лицам, без возмещения Покупателю стоимости реализованного Оборудования. При этом, гарантийные обязательства Поставщика считаются исполненными надлежащим образом, а у Покупателя, после истечения указанного срока хранения Оборудования, утрачивается право требовать от Поставщика передачи Оборудования после проведения гарантийного ремонта, оплаты (возврата, возмещения) стоимости переданного на ремонт Оборудования, а также исполнения гарантийных обязательств в отношении данного Оборудования по соответствующей претензии (повторной

его передачи). Кроме того, Поставщик вправе потребовать от Покупателя оплаты хранения, исходя из стоимости одного дня хранения Оборудования – триста российских рублей, а также транспортных расходов, понесенных Поставщиком при отправке Оборудования Покупателю и его возврату на склад в связи с неполучением Покупателем.

6.29 Неявка Покупателя для получения Оборудования, направленного ему после проведения гарантийного ремонта в пределах оговоренного срока (равно как и отказ от получения Оборудования в месте нахождения Поставщика) не может трактоваться как несоблюдение Поставщиком обязательств по срокам и фактическому проведению гарантийного ремонта.

7. Сервисное обслуживание

7.1 Сервисное обслуживание включает в себя:

7.1.1 дополнительное обслуживание, которое предприятие – изготовитель (Поставщик) производит бесплатно (посредством средств связи):

— консультации по монтажу Оборудования и подготовке к пуско-наладочным работам;

— консультации по настройке и наладке Оборудования;

— консультации по техническому обслуживанию Оборудования.

7.1.2 дополнительное сервисное обслуживание, которое проводится предприятием – изготовителем за плату на основании самостоятельного договора (<https://promo-bot.ru/docs/service.pdf>):

— сервисное обслуживание (в т.ч. проведение ремонта), которое проводится предприятием – изготовителем за плату в случае, если при выезде специалиста Поставщика на объект Покупателя в гарантийный период, выявится, что возникновение неисправности не является гарантийным случаем;

— техническое обслуживание Оборудования, в том числе с оплачиваемой заменой запчастей, вышедших из строя, в течение определенного срока, превышающего гарантийный срок;

— загрузка информации на Оборудование;

— доработка программного обеспечения, лингвистической базы и функционала Оборудования;

— мониторинг состояния Оборудования, не связанный с исправлением недостатков.

7.2 По окончании сервисного обслуживания Поставщик направляет Покупателю Акт о проведении сервисного обслуживания оборудования (Приложение № 2 к настоящему Положению).

ОБРАЗЕЦ РЕКЛАМАЦИОННОГО АКТА

(оформляется на бланке покупателя)

РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ №

ООО «Промобот», ИНН 5903113639

Адрес: 614066, город Пермь,

шоссе Космонавтов, 111А, помещ. 6

E-mail: info@promo-bot.ru, support@promo-bot.ru

Telegram: https://t.me/Promobot_Support_Bot

Телефон: +7(3422)578085 доб. 302

От покупателя:

_____ (наименование или Ф.И.О. предпринимателя)

Адрес: _____ ;

Телефон: _____ ;

E-mail: _____

Информация о контактном лице покупателя
для взаимодействия по вопросам

обнаруженных в товаре недостатков:

ФИО: _____

Телефон/ Telegram: _____

Эл. почта: _____

Договор, на основании которого поставлен товар, в котором обнаружены недостатки (наименование, №, дата):	
УПД/Товарная накладная/акт приема-передачи товара:	
Документ, подтверждающий оплату (вид, дата и номер):	
Наименование поставщика (Ф.И.О. менеджера):	
Наименование товара, в котором обнаружены недостатки:	
Заводской номер (иные идентифицирующие признаки):	
Дата поставки (передачи товара):	
Гарантийный срок на товар:	12 месяцев
Дата обнаружения недостатков:	
Описание обнаруженных недостатков:	

Причина возникновения недостатков (указывается, если известна):	
Требования:	безвозмездно устранить недостатки и восстановить работу Товара.
Дополнительная информация о Товаре:	
1. На товаре имеются механические повреждения (да (указываются причины мех. повреждений) \нет):	
2. Товар подвергался модификации (изменениям) или ремонту без участия ООО «Промобот» (да (указываются работы, произведенные в отношении товара) \нет):	
3. ПО товара было доработано без участия ООО «Промобот» (да (указывается перечень доработок)\нет)	
4. Товар эксплуатировался образом, соответствующим требованиям, установленным документацией на товар, в том числе размещенной по электронному адресу: https://promo-bot.ru/information/user-files/ (да/нет)	

Приложения:

1. Копия товарной накладной (УПД/акта приема-передачи товара).
2. Копия документа, подтверждающего оплату (при наличии).
3. Копия договора поставки.
4. Доверенность представителя от " _ " _____ г. N _____ (если рекламационный акт подписан представителем).
5. Фото/видео материалы, подтверждающие наличие недостатков

" _ " _____ г.

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение №2
к Положению о проведении гарантийного ремонта и сервисного
обслуживания оборудования ООО «ПРОМОБОТ»

ООО «Промобот»

Шоссе Космонавтов 111А, пом.6
Россия, г. Пермь, info@promo-bot.ru,
+7 (342)257-80-85



АКТ № ____ ОТ « ____ » _____ 20 ____ г.
ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ/ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА
Заказчик/Покупатель (далее – Заказчик): _____
Адрес: _____

По месту нахождения Исполнителя По месту нахождения Заказчика
Модель оборудования: _____ Серийный номер: _____
Сроки проведения работ:

дата и время начала: _____ дата и время окончания: _____
Признаки неисправности и замечания по работе оборудования до проведения
ремонта:

Результат проведенных диагностических мероприятий:

По результату диагностических мероприятий принято решение:

Диагностику выполнил _____ / _____ « ____ » _____ 20 ____ г.
Заказчик _____ / _____ « ____ » _____ 20 ____ г.

*В случае, если по результату диагностических мероприятий выявлены недостатки и
необходимость выполнения ремонтных работ, заполняется лист 2.*

Выполненные работы:

Примечание:

Оборудование и/или детали, переданные Исполнителю от представителя Заказчика для выполнения работ:

Оборудование/ деталь	Кол- во	Дата передачи Исполнителю	ФИО Исполнителя (инженера)	Подпись Исполнителя	ФИО представителя Заказчика	Подпись представителя Заказчика

Оборудование и/или детали, переданные Исполнителем представителю Заказчика после выполнения работ:

Оборудование/ деталь	Кол- во	Дата передачи Исполнителю	ФИО Исполнителя (инженера)	Подпись Исполнителя	ФИО представителя Заказчика	Подпись представителя Заказчика

Комментарий:

Весь комплекс работ выполнен в полном объеме Заказчик/Покупатель претензий по объему, качеству и срокам оказания работ не имеет. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, и передан обоим представителям.

Работы выполнил _____ / _____ «__» _____ 20__ г.
Заказчик _____ / _____ «__» _____ 20__ г.

