



Общество с ограниченной ответственностью

«ПротонТехнолоджи»

ИНН/КПП 5401353838 / 540101001

Адрес: 630009, г. Новосибирск, ул. Добролюбова, 16

Тел. 8 (800) 222 5487

Сервисный центр

Гарантийное, послегарантийное соглашение и правила работы Сервисного центра.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Гарантийное обслуживание распространяется на оборудование, поставленное через торговые отделения и интернет-магазин ИП Акушкина О.С. и её представительства вне зависимости от того, кому было передано оборудование (то есть пользователя), если иное не оговорено дополнительно. Полный перечень оборудования (наименование и модель) можно посмотреть здесь <http://www.t54.ru/>.

Идентификация оборудования осуществляется по маркировке (наклейка со штрих-кодом и серийным номером, закрепленная на паспорте и упаковке оборудования). Маркировка является неотъемлемой частью оборудования и подтверждает легитимность гарантийной претензии. Гарантийное обслуживание распространяется на дефекты компонентов или оборудования в целом, заявленные владельцем в течение срока гарантии. Гарантийное обслуживание выполняется Сервисным центром или его уполномоченным представителем — авторизованным сервисным центром (АСЦ).

2. НАЧАЛО ГАРАНТИИ И ДОКУМЕНТЫ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ ГАРАНТИЮ

2.1. Исчисление гарантийного срока

Гарантийный срок исчисляется от даты отгрузки оборудования, которая фиксируется ИП Акушкина О.С. и подтверждается соответствующей записью в Гарантийном талоне (базовый срок). В случае если этой даты нет, датой начала гарантии будет считаться дата сборки оборудования. Допускается увеличение срока гарантии до трех календарных месяцев после подтверждения от организации, продавшей оборудование, о задержке доставки данного оборудования владельцу (дополнительный срок). За пределами общего срока гарантии (базовый+дополнительный) ответственность по гарантийному обслуживанию неисправного оборудования несет организация, непосредственно продавшая данное оборудование.

Все узлы и компоненты, являющиеся частью неисправного (заявленного на гарантийный ремонт) оборудования, замененные в течение гарантийного срока, наследуют гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания, оборудования в целом, т.е. ни на данные компоненты, ни на оборудование в целом Сервисный центр не предусматривает продление гарантийного срока.

2.2. Документы, подтверждающие гарантию

Для получения гарантийного обслуживания в течение базового срока гарантии (см. п. 2.1.) необходимо предъявить следующие документы:

заполненный Гарантийный талон с указанием наименования, модели и заводского номера оборудования, даты отгрузки и срока гарантии. Гарантийный талон заполняется и подписывается лицом, уполномоченным ИП Акушкина О.С.

По всем спорным вопросам, касающимся получения гарантийного обслуживания, как владелец, так и уполномоченный продавец может обращаться в Сервисные центры ООО «АВМ», либо ООО «ПротонТехнолджи».

Внимание! К рассмотрению принимается Гарантийный талон установленного образца, выдаваемый торговым отделением ИП Акушкиной О.С. на каждую единицу оборудования (изделия, продукции). Ответственность за разъяснение условий гарантийного обслуживания и передачу Гарантийного талона конечному пользователю (владельцу) возлагается на уполномоченного продавца — дилера ИП Акушкиной О.С.

3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Легитимность гарантийной претензии определяется по маркировке оборудования, позволяющей сверить заводской номер оборудования с заводским номером, указанным в Гарантийном талоне, и определить конфигурацию оборудования, гарантийный срок и условия устранения дефектов в течение гарантийного срока.

Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов гарантийного оборудования, за исключением:

- 3.1.** Дефектов, возникших как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, транспортировки или хранения;
- 3.2.** Неисправности, являющиеся следствием воздействий скачков напряжения в сети 220 в и природных воздействий (молния, статическое напряжение);
- 3.3.** При наличии внутри аппарата следов присутствия и жизнедеятельности насекомых, посторонних предметов, сильной запыленности, жира, воды и посторонних жидкостей;
- 3.4.** Неисправности, возникшей в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (расходных материалов, элементов питания, фильтрующих элементов, и тому подобных компонентов);
- 3.5.** Механических повреждений (включая случайные) полученных в результате действия огня, удара или аварии;
- 3.6.** Дефектов, возникших как следствие использования программного обеспечения, принадлежностей, расходных материалов или прочих деталей, не одобренных фирмой-производителем или фирмой-поставщиком;
- 3.7.** Дефектов, полученных в результате использования неоригинальных запасных частей, а также обслуживания, ремонта или модификации оборудования частными лицами или организациями, не имеющими специального разрешения Сервисного центра;
- 3.8.** В гарантийном ремонте (замене) может быть отказано при отсутствии маркировки оборудования или невозможности ее прочесть (повреждение, закрашивание), при отсутствии Гарантийного талона на оборудование или его неправильном (незаконном) заполнении, при отсутствии подтверждения легального (через уполномоченных продавцов) приобретения оборудования, нарушение заводских гарантийных пломб.

Внимание! При наличии в оборудовании дополнительных узлов, не предусмотренных конфигурацией (например, сетевых или других адаптеров), гарантийные претензии принимаются только в случае дефекта, не являющегося прямым следствием использования такого узла.

4. МЕТОДЫ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБОРУДОВАНИЯ

В течение гарантийного срока дефект оборудования устраняется путем замены неисправных компонентов (узлов) на аналогичные, в исправном состоянии. Все неисправные компоненты (узлы) — дефектные запасные части, замененные в оборудовании на основании гарантийной претензии, — становятся собственностью Сервисного центра. Если дефектная запасная часть по каким-либо причинам не может быть передана в собственность Сервисного центра, то она подлежит оплате по цене запасной части, предоставляемой для замены.

Предоставляемые для гарантийного ремонта запасные части являются либо вновь произведенными, либо восстановленными на заводах фирм-производителей и соответствующими по параметрам новым.

Восстановление гарантийного оборудования не обязательно связано с заменой дефектных запасных частей. Для восстановления работоспособности оборудования могут быть произведены работы и без использования запасных частей — например, очистка и регулировка направляющих и винтовых пар, очистка плат контроллера, обновление ПО (программного обеспечения), регулировка отдельных компонентов (узлов), восстановление монтажных соединений, устранение механических повреждений и т.п.

Обновление ПО на более новую версию не является частью гарантийного обслуживания. Его смена не производится автоматически при появлении новых версий. При возникновении дефекта, являющегося прямым следствием работы с устаревшей версией ПО, Сервисный центр по своему усмотрению либо произведет смену ПО и обменяет соответствующую дефектную запасную часть, либо порекомендует владельцу произвести обновление ПО путем использования процедуры перезаписи. Обеспечение совместимости программного обеспечения прикладных программ (платных) с новыми версиями ПО и обновление микрокода при появлении новых версий программного обеспечения является ответственностью конечного пользователя — владельца оборудования.

5. СРОКИ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Базовые условия ремонта

Гарантийный ремонт оборудования выполняется на территории Сервисного центра по предъявлении оборудования в течение гарантийного срока. Сервисный центр производит бесплатную диагностику и замену дефектных запасных частей. Все транспортные расходы, обязательства и риски по доставке оборудования в ремонт и из ремонта несет владелец оборудования. При пересылке владелец обязан упаковать изделие таким образом, чтобы обеспечить его сохранность, по возможности рекомендуется пользоваться оригинальной упаковкой.

Гарантийный ремонт оборудования производится в течение пятнадцати рабочих дней, но не более сорока пяти дней с момента получения оборудования Сервисным центром.

Для каждой конкретной единицы оборудования и вида работ могут быть оговорены сроки обслуживания, отличные от принятых в Сервисном центре (стандартных): "срок реагирования", "срок восстановления", "время обслуживания".

5.2. Срок реагирования

Это время между обращением заказчика в Сервисный центр и консультацией инженера. Такая консультация представляет собой первый шаг к решению проблемы (устранению неисправности):

- На следующий день;
- В течение 3 дней (стандартный).

5.3. Срок восстановления

Это время между обращением в Сервисный центр и ремонтом оборудования (приведением неисправного оборудования в рабочее состояние):

- В течение 3 дней;
- В течение 15 дней (стандартный) диагностика;
- В течение 45 дней.

5.4. Время обслуживания

Это время, в течение которого инженер Сервисного центра выполняет работы по техническому обслуживанию или ремонту оборудования:

- Рабочее время (стандартно) с 05:00 до 14:00 по московскому времени, с понедельника до пятницы (за исключением официальных праздников Российской Федерации).

Если на складе Сервисного центра отсутствуют запасные части, требующиеся для проведения ремонта, срок гарантийного ремонта увеличивается на срок поставки необходимых запасных частей. В этом случае срок гарантии продлевается на время гарантийного ремонта оборудования, о чем делается соответствующая запись в Гарантийном талоне.

5.5. Телефонная поддержка

Данный сервис включает консультации по установке и использованию оборудования, а также поиску вероятной причины его неисправности. Пользователь оборудования обращается в службу технической поддержки Сервисного центра по телефону [8 \(800\) 222 48 25](tel:8(800)2224825) , [8 \(800\) 222 54 87](tel:8(800)2225487)

Перед обращением необходимо подготовить следующую информацию:

- Тип, модель и заводской номер оборудования (см. маркировку оборудования);
- Описание проблемы;
- Контактные реквизиты пользователя.

Эти данные необходимы Сервисному центру для определения типа сервисного обслуживания, который соответствует оборудованию. Кроме того, они помогут связаться с пользователем для решения проблемы в кратчайшие сроки. Обращения по электронной почте и запросы на техническую поддержку регистрируются диспетчером. При обращении по телефону диспетчер, зарегистрировав звонок, соединяет пользователя с инженером Сервисного центра.

При возникновении неисправности оборудования пользователь обращается к инженеру Сервисного центра, описывает неисправность и характер ее проявления. Инженер квалифицирует проблему и, в случае необходимости, консультирует относительно ее решения по телефону.

Пользователь должен по возможности полно ответить на задаваемые инженером вопросы, выполнить все его рекомендации, описать результаты своих действий, а также сообщить:

- Точную формулировку любых сообщений об ошибках;
- Конфигурацию аппаратных средств и программного обеспечения.

Все перечисленное поможет инженеру Сервисного центра определить неисправность, спланировать необходимые действия и в кратчайшие сроки восстановить работоспособность оборудования. Во многих случаях неисправность можно устранить без замены деталей (то есть ремонт не потребуется).

Если после выполнения рекомендаций инженера неисправность устранить не удалось, пользователю необходимо: собрать необходимые документы (см. п.2.2), заполнить сопроводительный лист ([форму можно скачать здесь](#)) и доставить оборудование в Сервисный центр для ремонта.

Телефонная поддержка не включает в себя превентивные меры, такие как информирование о наличии новых версий или доработок, распространение новых версий или доработок, напоминание о необходимости проведения регламентных работ.

6. СРОКИ И УСЛОВИЯ НЕ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА (ПЛАТНО)

Услуги предоставляются на территории Сервисного центра и оплачиваются по отдельному счету. Все транспортные расходы, обязательства и риски по доставке оборудования в ремонт и из ремонта несет владелец оборудования. При пересылке владелец обязан упаковать изделие таким образом, чтобы обеспечить его сохранность, по возможности рекомендуется пользоваться оригинальной упаковкой.

Перечень работ, выполняемых специалистами Сервисного центра:

- диагностика и дефектация неисправного оборудования;
- профилактические и регламентные работы;
- ремонт и восстановление работоспособности оборудования;
- модернизация оборудования, установка дополнительных устройств и программного обеспечения.

Перечень услуг по ремонту оборудования предоставляемых Сервисным центром указан в **Приложение 1**.

6.1. Условия приема оборудования

Оборудование принимается на техническое обслуживание или ремонт после внешнего осмотра. Маркировка, комплектность и замечания к техническому состоянию оборудования фиксируются в **сопроводительном листе** в момент приема оборудования. **Сопроводительный лист** является документом, подтверждающим факт обращения в Сервисный центр, и гарантирует сохранность оборудования, принятого на техническое обслуживание или ремонт.

6.2. Сроки ремонта

Техническое обслуживание или ремонт оборудования выполняются в стандартные сроки (см. п. 5), исчисляемые с момента подтверждения оплаты. При отсутствии на складе Сервисного центра необходимых для проведения ремонта запасных частей время ремонта увеличивается на срок их поставки. Общий срок проведения работ составляет не более 45 (сорок пять) дней с момента подтверждения оплаты.

Сервисный центр приступает к техническому обслуживанию или ремонту негарантийного оборудования после подтверждения оплаты за диагностику оборудования (**см Приложение 2**). Оплата производится заказчиком на основании счета Сервисного центра.

6.3. Порядок выполнения ремонта

Работы по техническому обслуживанию или ремонту выполняются путем регулировки отдельных узлов (блоков), восстановления монтажных соединений, устранения механических повреждений и тому подобных работ, а также путем замены неисправных комплектующих на аналогичные в исправном состоянии. Работы считаются завершенными, если оборудование выполняет диагностический тест производителя, подтверждающий его работоспособность.

6.4. Стоимость ремонта

Стоимость технического обслуживания или ремонта определяется по действующим ставкам и расценкам на момент обращения в Сервисный центр (**см. Приложение 2**). Стоимость ремонта определяется после проведения диагностики (диагностика включается в стоимость ремонта) неисправного оборудования и согласовывается с заказчиком, который, в свою очередь, должен дать ответ о своем решении не позднее 10 дневного срока. При отказе от ремонта за предлагаемую стоимость заказчик оплачивает в установленном порядке стоимость диагностики неисправного оборудования.

Цена услуги не включает стоимость деталей, подлежащих замене, стоимость деталей выделяется отдельной строкой заказ-наряда и входит в общую стоимость ремонта.

Цена услуги по ремонту возрастает:

- при наличии внутри аппарата следов присутствия и жизнедеятельности насекомых, посторонних предметов, сильной запыленности, жира, воды и посторонних жидкостей - до 100%;
- при ремонте аппарата, поступившего после незавершенного ремонта в стороннем сервисном центре - до 100%;
- при срочном ремонте (в течение 2-х часов) - до 100%;
- при ремонте изделий, срок службы которых, согласно документам производителя, близок к завершению - до 100%

ДИАГНОСТИКА-цена услуги по проведению технического освидетельствования изделия и выявление неисправности.

РЕМОНТ-цена услуги по ремонту для физических лиц.

ГАРАНТИЯ НА РЕМОНТ-не гарантийные сроки на ремонт в СЦ исчисляются согласно **Приложение 2** и распространяются только на тот дефект, который устранялся в ходе ремонта и на те детали, которые заменялись для устранения неисправности при условии соблюдения потребителем правил эксплуатации изделия. Соответствует ГОСТ 50936-96.

1. Системы видеонаблюдения: (ремонт на уровне компонентов (реболлинг и т.п.) с применением профессионального оборудования (ИК-паяльная станция, трафареты и т.д.)

- Цифровые IP видеокамеры различного исполнения;
- AHD/ TVI/CVI видеокамеры различного исполнения;
- Аналоговые CVBS видеокамеры различного исполнения;
- Скоростные поворотные видеокамеры с PTZ управлением;
- Цифровые IP скоростные поворотные видеокамеры;
- Цифровые IP видеорегистраторы;
- Гибридные видеорегистраторы с поддержкой AHD/TVI/CVI/CVBS;

2. Телекоммуникационное, сетевое оборудование: (ремонт на уровне компонентов (реболлинг и т.п.) с применением профессионального оборудования (ИК-паяльная станция, трафареты и т.д.)

- Коммутаторы PoE, управляемые коммутаторы;
- Маршрутизаторы;
- WiFi точки доступа, Wi-Fi мосты;
- LTE Wi-Fi маршрутизаторы;

3. Системы контроля и управления доступом (СКУД): (ремонт на уровне компонентов (реболлинг и т.п.) с применением профессионального оборудования (ИК-паяльная станция, трафареты и т.д.)

- Контроллеры, считыватели, конвертеры;
- Домофоны, видеодомофоны;

4. Охранно-пожарная сигнализация (ОПС): (ремонт на уровне компонентов (реболлинг и т.п.) с применением профессионального оборудования (ИК-паяльная станция, трафареты и т.д.)

- Контроллеры, панели, датчики различного типа, извещатели;

5. Светодиодная продукция: (ремонт на уровне компонентов с заменой дискретных элементов)

- Светильники, прожекторы, драйвера;

6. Источники питания: (ремонт на уровне компонентов с заменой дискретных элементов)

- Адаптеры питания (блоки питания) различного типа до 15А;
- Мощные инверторные блоки питания до 200А;
- Источники бесперебойного питания;

7. Системы хранения данных:

- Жесткие диски (HDD); (диагностика, ремонт платы контроллера жесткого диска, без восстановления информации).

* Если какое либо оборудование отсутствует в данном списке, диагностика и ремонт рассматривается в индивидуальном порядке.

Приложение 2		Валюта преискуранта, рубль	
Наименование	Стоимость диагностики в случае отказа от проведения ремонтных работ	Ремонт и восстановление, замена компонентов	Гарантия
Услуга по сбросу пароля (программно-техническая работа) на видеокамерах	-	300	-
Услуга по сбросу пароля (программно-техническая работа) на видеорегистраторах	-	500	-
IP цифровые видеокамеры различного исполнения	от 300	от 520	60 дней
Видеокамеры по технологии AHD/TVI/CVI различного исполнения	от 300	от 460	60 дней
Аналоговые видеокамеры на основе технологии CVBS различного исполнения	от 200	от 330	60 дней
Скоростные поворотные видеокамеры с PTZ управлением	от 300	от 1680	60 дней
IP скоростные поворотные видеокамеры с PTZ управлением	от 400	от 2520	60 дней
Аналоговые видеорегистраторы на основе технологии CVBS 4, 8, 16 каналные	от 300	от 780	60 дней
Гибридные видеорегистраторы с поддержкой AHD/TVI/CVI 4, 8, 16 каналные	от 300	от 1200	60 дней
Цифровые IP видеорегистраторы 4, 8, 9, 16, 32 каналные			60 дней

Гибридные видеорегистраторы с поддержкой AHD/TVI/CVI 32 канальные	от 400	от 1600	60 дней
Установка, замена и юстировка объектива видеокамер различного исполнения	-	от 260	-
Услуга по дополнительной подготовке и настройке оборудования и периферии	от 150	от 150	-
Источники питания серии VPS и другие до 6А	от 150	от 170	60 дней
Источники питания серии VPS и другие до 10А и выше/ Мощные инверторные блоки питания до 200А	от 300	от 500/ 900	60 дней
Источники бесперебойного питания (ИБП)	от 200	от 700	60 дней
Системы хранения данных (жесткие диски (HDD))	от 300	от 850	60 дней
Системы контроля и управления доступом (СКУД) (контроллеры, считыватели)/ Домофоны, IP-видеодомофоны	от 400	от 1600	90 дней
Светодиодная техника (прожекторы, светильники, драйвера)	от 300	от 400	60 дней
Охранно-пожарная сигнализация (ОПС) (контроллеры, панели, датчики различного типа, извещатели)	от 400	от 1350	90 дней

Коммутаторы и маршрутизаторы (PoE), Wi-Fi мосты, точки доступа, LTE Wi-Fi и другое сетевое оборудование *	от 400 *	от 880 *	90 дней
Установка дополнительных модулей	-	от 580	60 дней

*** - Стоимость услуг по ремонту данного типа оборудования зависит от категории сложности ремонта, см. Приложение №3**

Приложение №3 от 01.04.2024 г.

Приложение 3		Валюта прејскуранта, рубль	
Категория сложности ремонта	Стоимость диагностики в случае отказа от проведения ремонтных работ	Восстановительный ремонт и замена комплектующих	Гарантия**
Первая категория сложности проведения ремонтных работ ¹	400	от 880*	90 дней
Вторая категория сложности проведения ремонтных работ ²	600	от 2000*	90 дней
Третья категория сложности проведения ремонтных работ ³	800	от 4000*	90 дней

Примечание: Стоимость услуг не учитывает стоимость комплектующих, * - но не менее 10% от среднерыночной стоимости оборудования. Установленные комплектующие оплачиваются отдельно, если стоимость р/деталей превышает 100 руб.

** - Гарантия распространяется только на проведенные работы и установленные комплектующие;

¹ - мелкий ремонт, с заменой не более двух компонентов. Оборудование первой ценовой категории;

² - ремонт с применением специализированного оборудования с заменой трех и более р/элементов. Оборудование второй ценовой категории;

³ - технически сложный ремонт с восстановлением проводников печатного монтажа, восстановление прогаров текстолита, заменой от трех компонентов и выше (реболлинг и т.п.) с применением профессионального оборудование (ИК-паяльная станция, трафареты и т.д.) . Оборудование третьей ценовой категории.

6.5. Выдача оборудования после ремонта

Выдача оборудования производится в строгом соответствии с заявкой и оформляется актом, в котором указываются выполненные работы, а также приводится перечень замененных деталей и срок гарантии. При получении оборудования представитель заказчика предъявляет следующие документы: квитанцию на получение оборудования, доверенность, паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность). Оборудование возвращается заказчику после полной оплаты и подписания акта. При наличии претензий со стороны заказчика все замечания и сроки их устранения отражаются в акте.

Стоимость хранения оборудования в СЦ в случае несвоевременного получения клиентом техники из ремонта взимается за каждый день хранения, начиная с 30 дня после уведомления клиента о завершении ремонта, в том числе и по телефону, и определяется: 5% (пятью процентами) от стоимости проведенного ремонта. По истечении 90 дней (трех месяцев), СЦ (в лице Исполнителя) вправе принять решение об утилизации данного оборудования, либо его реализации в целях погашения фактически понесенных затрат на его хранение.

7. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Сервисный центр не несет ответственности за повреждение или потерю информации (программного обеспечения), возникшие по причине неисправности оборудования. В связи с этим Сервисный центр рекомендует пользователям производить архивацию данных, если таковая требуется по условиям эксплуатации.

Сервисный центр не дает никаких гарантий или заверений, кроме указанных в настоящем материале. В частности, Сервисный центр не несет ответственности ни за какой ущерб или упущенную выгоду в результате дефекта оборудования.