



ЗАТВЕРДЖУЮ
Голова Ради директорів
ТОВ «Поллі-Сервіс»

Наталія КОЧУБЕЙ

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИЛАДІВ КОНТРОЛЮ СПЕКТРАЛЬНОЇ МІТКИ ГОЛОГРАФІЧНИХ ЗАХИСНИХ ЕЛЕМЕНТІВ

Загальні положення

У цьому Регламенті технічного обслуговування **приладів контроль спектральної мітки голографічних захисних елементів** (далі - Регламент) встановлюється порядок та правила проведення регламентно-профілактичного та ремонтно-відновлювального обслуговування протягом гарантійного строку **приладів контроль спектральної мітки голографічних захисних елементів** (далі - **Прилади**) та їх гарантійний ремонт.

Технічне обслуговування проводиться з метою виявлення та попередження відмов у роботі **Приладів**, підвищення надійності роботи та усунення факторів, що негативно впливають на їх працездатність.

Цей Регламент розроблено відповідно до ДСТУ ISO 9001:2015 "Системи управління якістю. Вимоги", Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 № 506, а також вимог законодавчих та інших нормативно-правових актів України у сфері захисту інформації та забезпечення конфіденційності цього Регламенту.

1. Гарантійний строк

1.1. Гарантійний строк становить від **12 (дванадцяти) місяців до 36 (тридцяти шести) місяців за окремим рішенням Виконавця** з дати передачі **Приладів** кінцевому споживачу, за умови їх належного зберігання та експлуатації у відповідності до вимог виробника і починає свій перебіг з дати підписання та/або затвердження відповідного акту приймання-передачі (далі – гарантійний строк).

Технічне обслуговування впродовж гарантійного строку надається кінцевому споживачу безоплатно.

2. Технічне обслуговування протягом гарантійного строку є обов'язковим, і включає:

2.1. Введення Приладів в експлуатацію;

2.2. Проведення технічного інструктажу обслуговуючого персоналу кінцевого споживача здійснюється Виконавцем або уповноваженими кінцевому споживачу та/або у режимі онлайн при введенні Приладів в експлуатацію, а також за результатами його профілактичного обслуговування та ремонту.

2.3. Ремонтно-відновлювальне обслуговування Приладів, в тому числі:

- 2.3.1.** діагностика технічного стану, несправності Приладів;
- 2.3.2.** гарантійний ремонт/заміна;
- 2.3.3.** очистку зовнішніх та внутрішніх поверхонь;
- 2.3.4.** калібрування;

- 2.3.5. контрольне тестування;
- 2.3.6. оновлення програмного забезпечення.

2.4. Консультаційна технічна підтримка надається за потребою засобами телефонного зв'язку та електронної пошти уповноваженими особами Виконавця.

2.5. Гарантійний ремонт полягає в усуненні недоліків Приладів для забезпечення використання їх за призначенням протягом гарантійного строку експлуатації. Усунення недоліків здійснюється шляхом гарантійної заміни частин та функціональних блоків Приладів, що вийшли з ладу, включаючи їх заміну, в продовж гарантійного строку і виконуються за рахунок Виконавця та/або уповноважених ним осіб (пункт 2.4. цього Регламенту).

3. Витратні матеріали та запчастини для проведення гарантійного ремонту Приладів в продовж гарантійного строку забезпечуються Виконавцем та/або уповноваженими ним особами за власний рахунок.

4. Місце проведення гарантійного ремонту Приладів впродовж гарантійного строку передбачених підпунктами 2.3.-2.7 та пункту 3 цього Регламенту, є авторизовані спеціалізовані сервісні центри Виконавця за адресами: м. Київ, вул. Ореста Васкула, 30/32, м. Київ, вул. Євгена Харченка, 64.

4.1. Переміщення Приладів до Місця проведення гарантійного ремонту, здійснюється кінцевим споживачем самостійно (за власний рахунок) у робочі дні з понеділка по п'ятницю з 9:00 до 18:00. Одночасно з Приладами кінцевий споживач передає Виконавцю акт дефектування (Додаток 1 до цього Регламенту) в двох примірниках, вказавши необхідні дані зі своєї сторони (реквізити, перелік та дані Приладів, заявлені несправності, ін.).

5. Строки та порядок надання (виконання) гарантійного ремонту впродовж гарантійного строку:

5.1. Гарантійний ремонт Приладів надаються кінцевому споживачу у повному обсязі, у порядку, на умовах та у строки, передбачених цим Регламентом.

5.2. Виконавець відповідає за належну якість усіх наданих ним матеріалів і устаткування під час надання (виконання) гарантійного обслуговування Приладів.

5.3. Загальний строк проведення ремонтно-відновлювального обслуговування Приладів та гарантійного ремонту не може перевищувати 10 (десяти) робочих днів з дати початку ремонту Приладів.

5.4. Виконавець та/або уповноважені ним особи протягом 3 (трьох) робочих днів, з дати отримання Приладів від кінцевого споживача здійснюють діагностування поломок та несправності у роботі Приладів, за результатами яких направляють кінцевому споживачу оформлений зі своєї сторони акт Дефектування із зазначенням переліку деталей/вузлів/запчастин, що підлягають заміні, необхідних заходів із відновлення працездатності Приладів, (Додаток 1 до цього Регламенту) впродовж гарантійного строку.

5.5. Факт здійснення гарантійного ремонту Приладів впродовж гарантійного строку за цим Регламентом підтверджується Актом проведеного ремонту (Додаток № 2 до цього Регламенту), що оформлюється Виконавцем за результатами діагностики, а також гарантійного ремонту Приладів.

5.6. Акт проведеного технічного обслуговування, на двох примірниках, надається Виконавцем в момент повернення Приладів кінцевому споживачу, який упродовж одного робочого дня з дати отримання складеного належним чином Акту проведеного гарантійного ремонту, приймає проведений Виконавцем ремонт

Приладів впродовж гарантійного строку і, у разі відсутності зауважень щодо обсягів, строків та якості проведеного ремонту, підписує Акт зі своєї сторони та передає один примірник Виконавцю протягом п'яти робочих днів або упродовж цього ж строку надає письмові обґрунтовані зауваження до кількості та/або якості та/або строків проведеного технічного обслуговування Приладів.

5.7. У разі наявності зауважень до проведеного Виконавцем гарантійного ремонту Приладів впродовж гарантійного строку, Виконавець та кінцевий споживач протягом 3 (трьох) робочих днів з дати отримання Виконавцем обґрунтованих зауважень зобов'язуються письмово узгодити перелік зауважень, недоліків та/або доробок, які Виконавець усуває протягом погодженого строку (терміну).

5.8. За результатами усунення всіх зауважень, недоліків та/або доробок Виконавцем та кінцевим споживачем складається та підписується відповідний акт про усунення недоліків.

5.9. Датою проведення Виконавцем гарантійного ремонту Приладів у повному обсязі, що передбачені цим Регламентом, вважається дата підписання уповноваженими представниками Сторін Акту проведеного ремонту.

5.10. Кінцевий споживач забезпечує відповідність приміщень, у яких розташовані Прилади, та забезпечує їх експлуатацію згідно з технічною документацією, яка передана йому разом із Приладами.

5.11. Порядок та обсяги гарантійного ремонту Обладнання:

5.11.1. Кінцевий споживач втрачає право на гарантійний ремонт Приладів впродовж гарантійного строку у випадках:

– здійснення гарантійного ремонту передбаченого цим Регламентом третіми особами, а саме: не персоналом Виконавця та/або уповноваженими ним особами, або в самостійно визначених кінцевим споживачем спеціалізованих сервісних центрах;

– вмикання і експлуатації Приладів, в межах параметрів, які не відповідають вимогам виробника, що зазначаються в інструкції з експлуатації на Прилади;

– порушення вимог інструкцій з експлуатації Приладів кінцевим споживачем, що стало причиною виходу Приладів з робочого режиму;

– порушення цілісності Приладів чи його частин.

5.11.2. У цьому випадку гарантійний ремонт Приладів буде проводитись за рахунок кінцевого споживача, шляхом укладення Сторонами відповідного договору.

5.12. Виконавець у порядку та у спосіб визначений законодавчими та іншими нормативно-правовими актами України має право залучати до виконання своїх зобов'язань за цим Регламентом третіх осіб (далі – уповноважені особи), залишаючись при цьому відповідальним в повному обсязі перед кінцевим споживачем за порушення умов цього Регламенту.

5.12.1. Виконавець несе відповідальність за дотримання уповноваженими ним особами правил пожежної безпеки, охорони праці, санітарії, вимог законодавчих та інших нормативно-правових актів України у сфері захисту інформації та забезпечення конфіденційності цього Регламенту.

5.12.2. Кінцевий споживач і уповноважені особи не мають права пред'являти один до одного претензії, пов'язані з порушенням ними та/або Виконавцем умов цього Регламенту.

5.12.3. Уповноважені особи повинні відповідати кваліфікаційним та іншим вимогам, передбаченим законодавчими та іншими нормативно-правовими актами України та цим Регламентом для проведення гарантійного ремонту Приладів впродовж гарантійного строку, передбачених цим Регламентом, а також мати, а у випадку відсутності одержати до початку проведення гарантійного ремонту Приладів встановлені законодавством України дозволи, допуски, ліцензії та інші дозвільні документи, необхідність наявності яких зумовлюється належним виконанням положень цього Регламенту Виконавцем.

5.13. Усі спори, що виникають з цього Регламенту або пов'язані із ним вирішуються шляхом переговорів між Виконавцем та кінцевим споживачем.

5.13.1. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до законодавства України.

Розробив:

Начальник сервісного центру



Микола ДИЧКУН

Додаток 1
до Регламенту технічного
обслуговування приладів контролю
спектральної мітки голографічних
захисних елементів
(гарантійні зобов'язання виробника)

ФОРМА АКТУ ДЕФЕКТУВАННЯ

АКТ ДЕФЕКТУВАННЯ

_____ (далі за текстом – **кінцевий споживач**) в особі _____, який діє на підставі _____, з однієї сторони, та _____ (далі за текстом – **Виконавець**) в особі _____, який діє на підставі _____, з іншої сторони, далі разом за текстом – Сторони, а кожна окремо – Сторона, на підставі пункту 5 Регламенту технічного обслуговування приладів контролю спектральної мітки голографічних захисних елементів (гарантійні зобов'язання виробника) (далі – Регламент) склали цей акт дефектування про таке:

Кінцевий споживач передав, а Виконавець прийняв для здійснення діагностування поломок та несправності у роботі наступних Приладів*:

№ з/п	Назва Приладу, модель	Заводський номер	Заявлені недоліки, помилки

Виконавцем відповідно до підпункту 5.4. пункту 5 Регламенту проведено діагностику переданих кінцевим споживачем Приладів та виявлено наступні поломки/несправності/дефекти:

Заводський номер Приладу	Виявлена поломка/несправність/дефект	Необхідні заходи та запчастини для відновлення працездатності Приладу		
		Найменування	Артикул	Кіл-ть
		Діагностика та профілактика Приладів		
		Необхідна заміна деталей/вузлів/запчастин:		

*Сторони погоджуються, що всі ризики випадкового пошкодження чи знищення Приладів, які передано за цим Актом Дефектування переходять до Виконавця з дати його підписання Сторонами або їх уповноваженими представниками.

Висновок Виконавця про заявлені кінцевим споживачем недоліки _____

Кінцевий споживач:

Виконавець:

_____ /

_____ /

Додаток 2
до Регламенту технічного
обслуговування приладів контролю
спектральної мітки голографічних
захисних елементів
(гарантійні зобов'язання виробника)

ФОРМА АКТУ ПРОВЕДЕНОГО ТЕХНІЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

АКТ
проведеного технічного обслуговування

м. Київ

«___» _____ 202__ р.

Ми, що підписалися нижче, представник Кінцевого споживача _____ в особі _____, який діє на підставі _____, з однієї сторони, та Представник Виконавця _____ в особі _____, який діє на підставі _____, з іншої сторони, далі разом за текстом – Сторони, а кожна окремо – Сторона, на підставі підпункту 5.5. пункту 5 Регламенту технічного обслуговування приладів для верифікації марок акцизного податку (гарантійні зобов'язання виробника), далі – Регламент, склали цей Акт проведеного технічного обслуговування (далі - Акт) про таке:

1. Виконавець передав, а Замовник прийняв наступні Прилади після виконання технічного обслуговування, а саме, оновлення програмного забезпечення, згідно гарантії, що вказана у Регламенті:

№ з/п	Вид послуги	Назва Приладу	Модель	Заводський номер	Кількість	Одиниця виміру
1	Оновлення вбудованого програмного забезпечення	Прилад контролю спектральної мітки голографічних захисних елементів	--		1	Шт.

Висновок Виконавця щодо відновлення роботи Обладнання

2. Підписанням цього Акту Сторони підтверджують:

2.1. факт повернення Приладів Кінцевому споживачу у належному та робочому стані з оновленим програмним забезпеченням;

2.2. відсутність будь-яких претензій та/або зауважень зі сторони Кінцевого споживача щодо обсягів, строків та якості проведеного Виконавцем технічного обслуговування Приладів впродовж гарантійного строку за результатами оновлення програмного забезпечення.

3. Цей Акт складено у двох аутентичних примірниках, що мають однакову юридичну силу, по одному примірнику для кожної із Сторін.

Кінцевий споживач:

Виконавець:

_____ /

_____ //