

Утвержден
Приказом ООО «ЮНИКОРН»
от «30» сентября 2022 г.
№7

Регламент гарантийного обслуживания оборудования

(Редакция № 1.1)

г. Пермь - 2022

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Изготовитель** – Общество с ограниченной ответственностью «ЮНИКОРН», либо другое юридическое лицо, производящее оборудование UJIN по лицензии.

1.2. **Пользователь** – физическое лицо, являющееся на законных основаниях собственником Оборудования, либо физическое лицо, представляющее интересы и выступающее от имени юридического лица, являющегося на законных основаниях собственником Оборудования.

1.3 **Партнёр** – юридическое лицо, приобретшее Оборудование с целью перепродажи Пользователю.

1.4. **Оборудование** – устройства, произведенные Изготовителем.

1.5. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество Пользователя; наименование, ИНН (или ОГРН) юридического лица, от имени которого выступает Пользователь (в том случае, если Пользователь представляет интересы и выступает от имени юридического лица).

1.6. **Обращение** – сообщение Пользователя, содержащее в себе идентифицирующую Пользователя информацию, полученное через: телефонный звонок 8-800-775-05-19; электронную почту support@ujin.tech; чат технической поддержки в мобильном приложении Ujin, а также других специализированных мобильных приложениях компании ООО «ЮНИКОРН», обращение в Офис или Склад Изготовителя.

1.7. **Гарантийный срок** - срок, исчисляемый с даты передачи Изготовителем Оборудования Пользователю, если иное не установлено Изготовителем и (или) в соответствующем договоре между Изготовителем и Пользователем, в течение которого Пользователь вправе предъявлять требования по качеству Оборудования в соответствии с эксплуатационной документацией, предоставляемой в составе с поставленным Оборудованием.

1.8. **Гарантийный ремонт** - выполнение работ по ремонту или замене, вышедших из строя деталей (узлов, сборочных единиц) Оборудования вследствие производственных дефектов (недостатков) Оборудования в течение гарантийного срока.

1.9. **Адреса Изготовителя:**

1. 614066, г. Пермь, ул. Шоссе Космонавтов, д. 111Д, оф. 200;

2. 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, к50, офис 301 (БЦ РТС Семёновский).

1.10. **Заказчик** – Пользователь или Партнёр, кто по факту обратился в адрес Изготовителя за диагностикой и/или ремонтом Оборудования.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент обслуживания оборудования (далее – Регламент) устанавливает:

- гарантийный срок и порядок гарантийного ремонта Оборудования, производителем которого является Изготовитель;
- состав и порядок оказания Изготовителем услуг и (или) выполнения работ по сервисному обслуживанию Оборудования;
- порядок выполнения Изготовителем работ по ремонту Оборудования на платной основе.

3. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

3.1. Гарантийный срок на Оборудование составляет 24 (двадцать четыре) месяца, с даты продажи Оборудования Изготовителем. Если иной срок не установлен Изготовителем в соответствующем договоре между Изготовителем и Пользователем.

3.2 Гарантийный срок на Оборудование, приобретённое Пользователем через Партнёра составляет 24 (двадцать четыре) месяца, с даты продажи Оборудования Партнёром.

3.3. Гарантийный срок на Оборудование переданное Пользователю застройщиком в рамках договора долевого участия в соответствии с Федеральным законом «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости» от 30.12.2004 N 214-ФЗ (далее по тексту – 214-ФЗ), составляет 24 (двадцать четыре) месяца, с даты передачи объекта долевого строительства застройщиком и принятие его участником долевого строительства по подписываемым сторонами передаточному акту или иному документу о передаче объекта долевого строительства.

3.4. Обязательными условиями действия гарантийного срока на Оборудование являются:

- отсутствие механических повреждений Оборудования;
- наличие полной комплектности Оборудования;
- соблюдение требований эксплуатационной документации по использованию, транспортировке, хранению Оборудования;
- отсутствие несанкционированного вмешательства в работу Оборудования.

3.5. Гарантийный срок на Оборудование не распространяется в случаях:

- вскрытия Оборудования (следы попыток ремонта);
- замены частей и (или) деталей Оборудования;
- несоблюдения правил эксплуатации Оборудования;
- нарушения электропроводки;
- включения Оборудования в сеть с колебаниями напряжения выше допустимых пределов;
- эксплуатации неисправного Оборудования;
- нарушения требований эксплуатации, установленных в документации, поставляемой с Оборудованием, или размещённой на сайте Производителя;
- использования Оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению;
- дефект вызван изменением конструкции или схемы Оборудования, подключением внешних устройств, не предусмотренных Изготовителем;
- наличия повреждений, вызванных воздействием влаги, высоких или низких температур, коррозией, окислением, попаданием внутрь Оборудования посторонних предметов, веществ, строительных и отделочных материалов, жидкостей, насекомых или животных;

3.6. **В течение гарантийного срока на Оборудование**, и при условии соблюдения условий, предусмотренных п.п. 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 настоящего Регламента, Изготовитель устраняет выявленные дефекты (недостатки) Оборудования, возникшие по вине Изготовителя, без взимания платы с Пользователя в порядке и сроки, предусмотренные разделом 4 настоящего Регламента.

3.7 Гарантийный ремонт производится в Офисе Изготовителя.

3.8 Доставка Оборудования в Офис Изготовителя и возврат Оборудования (из Офиса Изготовителя) в адрес Пользователя/Партнёра производится за счет сил и средств

Пользователя/Партнёра. При условии, если случай будет признан гарантийным, возврат Оборудования в адрес Пользователя/Партнёра производится за счет сил и средств Изготовителя.

4. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА ОБОРУДОВАНИЯ

4.1. В случае обнаружения дефектов (недостатков) в работе Оборудования - Пользователь/Партнёр обращается к Изготовителю путем направления Обращения. В случае, если Изготовитель не смог решить вопрос удалённо, Пользователь/Партнёр вправе отправить Оборудование на диагностику в Офис или на Склад Изготовителя.

4.2. Пользователь/Партнёр передает Изготовителю неисправное Оборудование по Акту приема-передачи оборудования согласно Приложения № 1 или Приложения №2 к настоящему Регламенту (далее - Акт). Акт подписывается в 2 (двух) экземплярах для каждой из сторон в день передачи Оборудования.

4.3. Срок выполнения Изготовителем диагностики и гарантийного ремонта не превышает 45 (сорока пяти) календарных дней с даты передачи Оборудования по Акту.

4.4. По окончании гарантийного ремонта Оборудования Изготовитель уведомляет Пользователя любым удобным для него способом об окончании гарантийного ремонта. В случае отсутствия обратной связи от Изготовителя Пользователь должен сам запросить информацию о статусе диагностики/ремонта Оборудования по телефону технической поддержки 8-800-775-05-19, либо обратиться лично в Офис или на Склад Изготовителя. Для получения информации Пользователь должен назвать модель и индивидуальный номер Оборудования.

4.5. В случае окончания гарантийного срока, либо нарушений условий Изготовителя, установленных п.п. 3.3, 3.4 настоящего Регламента Изготовитель также уведомляет Пользователя/Партнёра об этом и может предложить ремонт на коммерческой основе согласно внутренним расценкам Изготовителя. В этом случае Изготовитель приступает к выполнению работ по ремонту Оборудования с даты поступления на расчетный счет Изготовителя оплаты стоимости работ по ремонту Оборудования. Оплата стоимости работ по ремонту Оборудования (включая стоимость материалов (деталей, узлов, сборочных единиц)) осуществляется Пользователем на основании выставленного Изготовителем счета(ов) на оплату путем перевода денежных средств на расчётный счет Изготовителя, указанный в соответствующем счете. Изготовитель выставляет счет(а) на оплату в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты согласования необходимости проведения работ.

4.6. Передача (возврат) Оборудования Пользователю по окончании гарантийного/не гарантийного ремонта также осуществляется по Акту.

4.7. В случае обнаружения недостатков, производственных дефектов Оборудования и невозможности их устранения, выявленных в период действия гарантийного срока, Изготовитель имеет право заменить Оборудование Пользователю на аналогичную модель по комплектности и своим техническим характеристикам без взимания дополнительной платы на основании Заключения Изготовителя о состоянии Оборудования.

4.8. Замена в Оборудовании неисправных частей (деталей, узлов, сборочных единиц) в период гарантийного срока не ведет к установлению нового гарантийного срока на все Оборудование, либо на замененные части Оборудования. При этом гарантийный срок Оборудования продлевается на время, в течение которого Оборудование не использовалось из-за обнаруженных в нем дефектов (недостатков), а именно с даты приёма Оборудования до даты возврата.

4.9. Гарантия на отремонтированный модуль составляет полгода с момента передачи Оборудования Пользователю.

4.10. На время гарантийного ремонта Оборудования Изготовитель не предоставляет Пользователю во временное пользование другое аналогичное работоспособное Оборудование.

4.11. Сданное на диагностику/ремонт Оборудование, в том числе уже отремонтированное и не востребованное Пользователем в течение полугода с момента сдачи в сервисный центр считается выброшенным и подлежит утилизации, либо переработке. С этого момента Пользователь или Партнёр теряют права на данное Оборудование.

5. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО РЕМОНТУ ОБОРУДОВАНИЯ НА ПЛАТНОЙ ОСНОВЕ НА ВЫЕЗДЕ

5.1. В случае согласования выезда специалиста Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования, Пользователь оплачивает выезд специалиста на основании выставленного счета на оплату.

5.2. В случае выезда специалиста Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования, Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда Изготовителя должен предоставить Изготовителю:

- точный адрес места нахождения Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителей Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), ответственных за доступ специалистов Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования и взаимодействие со специалистами Изготовителя в процессе выполнения работ на территории местонахождения Оборудования;
- подтвердить дату и время доступа специалистов Изготовителя на территорию местонахождения Оборудования.

5.3. Пользователь обязан организовать доступ для специалистов Изготовителя, на территорию местонахождения Оборудования, в согласованные с Изготовителем Рабочие дни, а специалисты Изготовителя должны соблюдать требования пропускного режима Пользователя.

5.4. В случае невыполнения Пользователем своих обязательств, включая, но не ограничиваясь по своевременному предоставлению запрашиваемой информации, подписанию документов, представлению доступа к территории местонахождения Оборудования, срок выполнения работ сдвигается пропорционально на срок задержки выполнения Пользователем своих обязательств.

5.5. По окончании выполнения работ по ремонту Оборудования Изготовитель направляет уведомление об окончании выполнения работ по ремонту Оборудования и готовности к передаче Оборудования.

5.6. Передача (возврат) Оборудования Пользователю по окончании выполнения работ по ремонту Оборудования осуществляется по Акту, оформленному в 2 (двух) экземплярах для каждой из сторон.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

6.1. Каждая из Сторон должна защищать от несанкционированного разглашения любую конфиденциальную информацию, ставшую доступной ей в связи с выполнением Работ.

6.2. Под конфиденциальной информацией понимается информация, соответствующая определению, изложенному в ст. 2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», передаваемой друг другу для совместных действий в целях успешного выполнения Работ. Конфиденциальная

информация может содержаться в письмах, отчетах, аналитических материалах, результатах исследований, схемах, звуковых и видео изображениях, опытных образцах.

6.3. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности информации, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. Обязательства по сохранению в тайне полученной конфиденциальной информации действуют в период оказания услуг по обслуживанию Оборудования, а также в течение трех лет после окончания оказания услуг.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Изготовитель имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг без уведомления и согласования с Пользователем / Партнёром.

7.2. Изготовитель имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователя / Партнёра за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на официальном сайте Изготовителя: www.ujin.tech.

7.3. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте Изготовителя: www.ujin.tech.

7.4. К настоящему Регламенту прилагаются и являются его неотъемлемой частью:

Приложение № 1. Форма Акта приема-передачи единичного оборудования.

Приложение №2. Форма Акта приёма-передачи устройств по списку.

8. РЕКВИЗИТЫ ИЗГОТОВИТЕЛЯ

ООО «ЮНИКОРН»

Юридический/фактический/ почтовый адрес	614066, Пермский край, г. Пермь, Шоссе Космонавтов, д. 111Д, оф. 200
ИНН	5903120604
КПП	590501001
ОГРН/ОГРНИП	1155958117710
Расчётный счёт	40702.810.5.49770023723
БИК	042202603
Банк	Волго-Вятский банк ПАО «Сбербанк»
Корр. счёт	30101810900000000603
Телефон	+7 (800) 775 05 19
E-mail	info@ujin.tech

в г. _____

Акт приема-передачи устройств

Пользователь: ФИО	
Партнёр: наименование юридического лица, ФИО	
Телефон Пользователя	
Телефон Партнёра	
Адрес почтовый Пользователя	
Адрес почтовый Партнёра	
Тип устройства	
Серийный номер	
Дата приемки	
Причина обращения	

Принято на диагностику. В случае выявления не гарантийного случая при целесообразности ремонта Клиенту может быть предложен ремонт на коммерческой основе. В случае отказа от такого ремонта ООО «ЮНИКОРН» оставляет за собой право утилизировать испорченное устройство.

Подпись и ФИО Пользователя

Подпись и ФИО Партнёра

Подпись и ФИО Исполнителя

Выполненные работы, комментарии

Ремонт: гарантийный / не гарантийный	Дата возврата _____

1. Срок гарантийного ремонта до 45 календарных дней.
2. Заказчик обязан проверить работоспособность устройства и/или ПО в присутствии сервисного инженера.
3. Гарантийное обслуживание производится только по адресу, указанному в Акте и только при наличии у Заказчика экземпляра Акта приема-передачи, подписанного обеими сторонами.
4. Исполнитель несет ответственность только за услуги, оказанные в соответствии с Актом.
5. Ремонт и обслуживание оборудования осуществляется в соответствии с требованиями нормативных документов и согласно федеральному закону «О защите прав потребителей».
6. Установленные комплектующие компоненты обмену и возврату не подлежат.
7. Исполнитель не несет гарантийных обязательств в случае внесения каких-либо изменений в конфигурацию оборудования, так же в случае замены узлов, компонентов, расходных материалов, в случае установки факта монтажа оборудования неквалифицированным (несертифицированным) персоналом, приведшим к поломке устройства.

Подпись Заказчика

Подпись Исполнителя

Акт приёма-передачи устройств по списку

Пользователь: ФИО	
Партнёр: наименование юридического лица, ФИО	
Телефон Пользователя	
Телефон Партнёра	
Адрес почтовый Пользователя	
Адрес почтовый Партнёра	
Дата передачи	

Список оборудования:

№	Наименование оборудования	Номер устройства	Причина обращения, неисправность / Результат диагностики, проделанная работа ¹
1			
2			
3			
4			
5			

Передал _____

Принял _____

¹ При передаче оборудования от Партнёра Изготовителю в данной графе указывается причина обращения, неисправность. При передаче оборудования от Изготовителя Партнёру в данной графе указываются результаты диагностики и вид проделанной работы.