

Регламент условий гарантийного обслуживания

Глоссарий

Гарантийное сервисное обслуживание (ГСО) – сервис, предусматривающий диагностику/ремонт/замену/денежную компенсацию продукции, реализуемой компанией OCS (далее OCS), или ее отдельных компонентов/узлов/деталей, неисправность которых заявлена в течение гарантийного срока продукции и подтверждена уполномоченным Авторизованным Сервисным Центром (далее АСЦ), OCS или СЦ-партнерами OCS. Сервис оказывается в рамках данного регламента на безвозмездной основе.

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) – организация, заключившая договор с производителем или его представительством в России, уполномоченная осуществлять инсталляцию, гарантийное и послегарантийное сервисное обслуживание продукции.

СЦ-партнеры OCS – сервисные центры или агрегаторы, с которыми у OCS заключены договоры на выполнение тех или иных сервисных работ.

Продукция – оборудование, программно-аппаратные комплексы и программное обеспечение (далее ПО), поставляемые OCS и передаваемые Покупателю для собственного использования или для дальнейшей перепродажи.

Ресурсные детали – любые части и элементы, ресурс которых зависит от объема операций в соответствии с технической документацией производителя, и которые подлежат обязательной замене после определённого количества операций или времени эксплуатации.

Расходные материалы – различного рода материалы, которые расходуются в процессе эксплуатации продукции и заменяются пользователем в соответствии с руководством по эксплуатации.

Персональные системы – тип продукции, к которому относятся ПК, ноутбуки, мониторы, моноблоки, смартфоны, планшеты, тонкие клиенты.

Устройства печати и сканирования – тип продукции, к которому относятся МФУ, принтеры, сканеры, постпечатное оборудование, инженерные системы и плоттеры.

Инсталляция - процедура установки и настройки оборудования, которая может включать следующие операции: распаковку, монтаж, запуск в работу, проверку работоспособности оборудования и демонстрацию его работы в основных режимах в строгом соответствии с инструкцией и рекомендациями производителя.

Общие положения

1. Настоящий регламент устанавливает условия ГСО OCS в отношении продукции, поставляемой компанией OCS и переданной Покупателю для собственного использования или для дальнейшей перепродажи.
2. В случае выхода из строя продукции, подлежащей ГСО в установленный гарантийный срок, пользователь обращается в АСЦ производителя. При отсутствии АСЦ в России или в случае отказа в гарантийном обслуживании со стороны АСЦ по причинам, не находящимся в зоне ответственности пользователя, последний обращается в OCS.

Гарантийное обслуживание производителя

1. Услуги по осуществлению гарантийных обязательств оказываются производителем продукции или его АСЦ на территории РФ. Адреса АСЦ производителей можно уточнить на странице <https://www.ocs.ru/services/garantiya-i-podderzhka/rma/bazovaya-garantiya/#centers>.
2. Условия/сроки/форма гарантийного обслуживания определяются производителем.

Гарантийное сервисное обслуживание OCS

1. В случае оказания ГСО силами OCS, условия/сроки/форма гарантийных обязательств определяются настоящим регламентом.
2. Срок ГСО OCS на отгруженную Покупателю продукцию соответствует стандартным гарантийным срокам производителя продукции, но, в любом случае, не более 12 месяцев с даты отгрузки OCS первому в цепочке Покупателю. На некоторые типы и некондиционные единицы продукции могут распространяться отдельные положения в части срока и условий ГСО. OCS вправе дополнительно согласовать:
 - иные условия и/или иной гарантийный срок;
 - расширение обязательств по сравнению с требованиями законодательства и указанными в настоящем документе гарантийными обязательствами;
 - заключение отдельного соглашения о предоставлении дополнительных платных сервисов: расширенной гарантии, послегарантийном обслуживании, ремонта, диагностики и т.д.
3. Гарантийный срок начинает исчисляться со дня передачи продукции от OCS Покупателю по товарной накладной или представителю Покупателя / транспортной компании по транспортной накладной (первое по времени наступившее событие).

4. ГСО подлежит продукция, которая была приобретена у OCS и использовалась с соблюдением условий эксплуатации, не содержит следов несанкционированного вскрытия/ремонта и не имеет механических повреждений, дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки/хранения/эксплуатации и приведших к ее неисправности.
5. Для продукции, подлежащей обязательной процедуре инсталляции, ГСО подлежит только продукция, инсталлированная OCS, АСЦ или СЦ-партнерами OCS.
6. В случае признания факта гарантийного случая со стороны OCS, производится сервисное обслуживание продукции. В случае нецелесообразности или невозможности сервисного обслуживания может быть принято решение о полной/частичной замене вышедшей из строя продукции или ее компонентов, а если такая замена приводит к потере потребительских свойств продукции, то к ее полной или частичной компенсации. Если замена товара с дефектом невозможна или нецелесообразна, OCS вправе компенсировать его стоимость Покупателю.
7. ГСО OCS включает в себя:
 - консультации по телефону, электронной почте или иным средствам коммуникации по вопросам использования, поиска и диагностики неисправностей, проведения восстановительных работ;
 - удаленную поддержку с функцией удаленного мониторинга, диагностики и устранения неисправностей;
 - предоставление компонентов, взамен вышедших из строя;
 - замену или ремонт неисправных компонентов продукции;
 - выезд инженера (необходимость определяется OCS исходя из типа продукции и содержания обращения). В случае необходимости выезда инженера для осуществления ГСО на место установки продукции, расположенное в удаленной локации (более 100 км от сервисных центров OCS или СЦ-партнеров OCS, осуществляющих соответствующие работы), OCS вправе потребовать от покупателя возмещения всех расходов, связанных с выездом инженера. Список населенных пунктов присутствия сервисных центров OCS и СЦ-партнеров OCS:
<https://www.ocs.ru/uploads/guarantee/ПЦЦ-Перламент.pdf>;
 - предоставление обновлений ПО по мере их выпуска и наличия возможности их получения от поставщика.
8. В ГСО не входит выполнение работ по установке, регулировке, чистке изделия, замене расходных материалов и прочего ухода за продукцией.
9. OCS предоставляет ограниченную гарантию на срок службы ресурсных деталей. В течение гарантийного срока на продукцию бесплатная замена ресурсных

деталей осуществляется только при условии, что деталь выработала менее 70 % своего ресурса. Если ресурсные запчасти были заменены в рамках гарантии на продукцию при условии, что ресурс этих запчастей выработан не более чем на 70%, то гарантия на них действует в течение гарантийного срока на продукцию.

10. Гарантийное обслуживание продукции, доставка которой осуществляется напрямую от поставщика OCS в адрес Покупателя, оказывается только при условии предоставления Покупателем информации о серийных номерах изделий, входящих в такую поставку.

11. Гарантийные обязательства OCS не распространяются на:

- недостатки продукции, возникшие вследствие нарушения правил транспортировки и хранения, а также ненадлежащей эксплуатации, в том числе эксплуатации продукции с использованием неоригинальных или совместимых расходных материалов, запасных частей и деталей;
- недостатки продукции, возникшие вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы;
- недостатки продукции, возникшие вследствие действий третьих лиц;
- недостатки, вызванные несоблюдением прилагаемой к продукции инструкции по эксплуатации, а также небрежным обращением;
- недостатки, вызванные неправильным подключением и установкой продукции;
- недостатки продукции, вызванные несоответствием питающей сети, телекоммуникационных, кабельных и др. сетей требованиям действующих стандартов;
- недостатки продукции, вызванные явлениями природы и стихийными бедствиями, пожарами; домашними и дикими животными, а также насекомыми и грызунами; попаданием внутрь посторонних предметов или веществ, пыли, влаги и другими подобными причинами;
- внешние и внутренние загрязнения, царапины, потертости, трещины, вмятины и пр., возникшие в процессе транспортировки и эксплуатации, а также другие механические повреждения;
- продукцию, которая подвергалась ремонту или техническому освидетельствованию пользователем, неавторизованными или неуполномоченными сервисными службами;
- продукцию, с которой удален серийный номер или отсутствуют маркировки и пломбы на комплектующих продукции;
- ущерб, причиненный другому оборудованию или ПО, работающему в сопряжении с проданной продукцией;

- входящие в состав продукции наушники, гарнитур, стилусы, антенны, непerezаряжаемые элементы питания, соединительные кабели, монтажные приспособления, ремни, чехлы, шнуры для переноски, внешние носители информации, поставляемые в комплекте и не являющиеся частью продукции (карты памяти и диски с ПО, драйверами и т.д.), документацию к продукции;
- аксессуары, поставляемые вместе с продукцией (переходники, мышки, клавиатуры, комплекты из мышки и клавиатуры);
- расходные материалы;
- вышедшее из строя ПО, установленное производителем, вследствие удаления важных для системы файлов, неправильной настройки системы, заражения вирусами и т.п;
- иные случаи, не противоречащие действующему законодательству.

12. OCS оставляет за собой право:

- запросить документы, подтверждающие факт приобретения продукции у OCS;
- запросить информацию о серийном номере изделия и другие сведения, касающиеся продукции;
- произвести необходимые действия для обеспечения диагностики продукции, в том числе сохранять на жестких дисках и других запоминающих устройствах резидентные программы, инструменты для диагностики и обслуживания системы и сети для содействия осуществлению гарантийной поддержки;
- Запрашивать помощь и содействие покупателя при использовании инструментов диагностики оборудования для осуществления гарантийного обслуживания, что может включать в том числе выполнение инструкций и рекомендаций OCS, обычных диагностических процедур с предоставлением диагностических журналов отчетов, установку дополнительных обновлений и пакетов корректировок программного обеспечения, удаление или замену программ сторонних производителей. Невыполнение рекомендаций может привести к невозможности устранения неисправностей;
- потребовать предоставление продукции в полной комплектации, предусмотренной производителем, в том числе с расходными материалами, достаточными для проведения диагностики устройства;
- принять решение о мотивированном отказе в ГСО;
- закрыть заявки по ГСО при отсутствии ответа пользователя на запрос предоставления информации или оборудования, о чем пользователь будет

предварительно уведомлен. Если пользователь считает, что проблема не решена, он может открыть новую заявку.

13. Режим оказания сервиса ГСО:

- рабочие дни, за исключением государственных праздников – с 10:00 до 18:00 по московскому времени;
- регистрация заявок по гарантийным случаям происходит 24x7;
- сроки восстановления работоспособности продукции не регламентируются; Компания стремится осуществить восстановление в максимально короткие сроки с учетом серьезности проблемы, наличия ЗИП и сроков его поставки в случае отсутствия;
- если продукция находится за пределами населенных пунктов, где расположены сервисные центры OCS или СЦ-партнеры OCS, осуществляющие работы, предоставляемые ГСО может повлечь дополнительные транспортные расходы, увеличение времени реакции и ответа на обращение, ограничение обязательств по инсталляции, диагностике, восстановлению, ремонту, замене и денежной компенсации продукции.

14. В рамках ГСО OCS не несет перед пользователем ответственность за:

- совместимость поставленной продукции с оборудованием и ПО третьих сторон;
- функциональность и качество работы ПО, включенного в состав продукции;
- качество, полноту и своевременность оказания сервисов и услуг производителей и их АСЦ по гарантийной поддержке в том числе в соответствии с сертификатами на техническую поддержку;
- соответствие продукции характеристикам, не указанным в технической документации производителя;
- гарантии как явные, так и предполагаемые, включая (но, не ограничиваясь только ими) на потребительские свойства продукции и/или ее соответствие специальным требованиям, заявленным производителем дополнительно к стандартной гарантии, в случае отказа последнего от предоставления гарантийного сервиса в силу независящих от OCS обстоятельств;
- возможность исполнения гарантийных обязательств в случае бездействия пользователя в отношении предупреждений, сообщений об ошибках и прочих уведомлений и оповещений, предусмотренных продукцией, а также в связи с несоблюдением пользователем сроков технического и профилактического обслуживания, если оно регламентировано производителем продукции;

- любые косвенные убытки, в том числе упущенную выгоду, возникшие в результате недостатков продукции;
- пригодность продукции для использования в каких-либо конкретных целях;
- нарушение прав третьих лиц на ПО;
- потерю данных;
- какой-либо ущерб (включая все, без исключения, случаи потери прибылей, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других финансовых или материальных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования продукции.

15. При передаче продукции на ГСО необходимо выполнить резервное копирование данных, хранящихся на жестких дисках и других запоминающих устройствах. Также рекомендуется удалить все конфиденциальные данные, личные сведения и иные данные, являющиеся собственностью пользователя. OCS не несет ответственность за повреждение или потерю программ, данных и съемных носителей, а также за восстановление и переустановку программ или данных, кроме тех, что были установлены производителем продукции. В устройствах, переданных на ГСО, данные могут быть удалены с жестких дисков и других запоминающих устройств, а программы восстановлены в исходное состояние.
16. Расходы за транспортировку продукции к месту ГСО и обратно несет покупатель. При отправке продукции через транспортную компанию необходимо указать в качестве адреса получателя точный адрес места осуществления ГСО продукции. В случае доставки продукции до пункта выдачи транспортной компании такая продукция получена не будет, компания OCS не несет ответственность за сохранность и проведение ГСО такой продукции.
17. При необходимости OCS осуществляет отправку Покупателю компонентов на замену вышедшим из строя и страхование такой перевозки. В случае обнаружения дефектов, недостатков или несоответствия количества компонентов данным, указанным в накладной, Покупателю необходимо составить Акт о повреждениях по форме перевозчика и уведомить об этом OCS.
18. OCS сообщает пользователю о завершении работ по обращению, направляя соответствующее уведомление и отчет о решении. В случае отсутствия ответа пользователя в течение 3 дней услуга считается оказанной надлежащим образом и принятой без замечаний.
19. Отремонтированная продукция передается пользователю в порядке, определенном соглашением сторон.
20. Для оказания всех этапов ГСО OCS вправе привлекать третьих лиц.

21. На некоторые типы продукции распространяются отдельные положения в части срока и условий ГСО:

Тип продукции	Дополнительные условия
Персональные системы	ГСО в части аккумуляторов распространяется только на аккумуляторы, входящие в состав продукции.
Устройства печати и сканирования	- Для продукции, инсталляция которой должна осуществляться специалистом OCS, АСЦ или СЦ-партнерами OCS, датой начала срока ГСО считается дата инсталляции, но не позднее 30 календарных дней с даты отгрузки. Стоимость услуги инсталляции продукции согласовывается дополнительно. Перечень продукции и условия инсталляции: https://www.ocs.ru/uploads/guarantee/Devices_terms.xlsx - Упаковка подлежащей инсталляции продукции должна вскрываться только в присутствии специалистов OCS и/или СЦ-партнеров OCS, осуществляющих инсталляцию продукции. - На опции для устройств печати и сканирования, проданные вместе с продукцией и собранные в единую конфигурацию, распространяются сроки ГСО на основное устройство. - На опции, проданные отдельно от устройств печати и сканирования (лотки, автоподатчики, финишеры, брошюраторы, сетевые платы, факсовые опции и т.п.), распространяется ограниченный срок ГСО 3 месяца. - Для замены ресурсных деталей в рамках ГСО необходимо подтвердить выработку их ресурса менее чем на 70% одним из следующих способов: - предоставлением конфигурационного листа или другой технологической распечаткой с оборудования, где будут присутствовать серийный номер аппарата, дата, показания счетчика аппарата и счетчика ресурса; - предоставлением акта выполненных работ, подписанного и заверенного печатью пользователя (Покупателя) и АСЦ или СЦ-партнеров OCS, где явным образом указаны дата, каталожный номер, наименование ресурсной детали, серийный номер оборудования и показания его счетчиков на момент замены.

Источники бесперебойного питания	Для продукции, установка которой должна осуществляться специалистом OCS или АСЦ, датой начала срока ГСО считается дата установки, но не позднее 30 календарных дней с даты отгрузки. Стоимость услуги установки продукции согласовывается дополнительно. Перечень продукции и условия установки: https://www.ocs.ru/uploads/guarantee/IBP_Devices_terms.xlsx
Набор компонентов или комплект сборки, отгруженный единой позицией в том числе без указания серийного номера головного устройства ввиду его отсутствия	ГСО осуществляется покомпонентно / по единицам сборки. По вопросу сервисного обслуживания конкретного компонента / единицы сборки покупатель обращается напрямую в OCS через форму https://partnersupport.ru/send-form

Куда и как обратиться?

1. Проверьте наличие авторизованного сервисного центра (АСЦ) производителя продукции в России по ссылке <https://www.ocs.ru/services/garantiya-i-podderzhka/rma/bazovaya-garantiya/#centers>
В случае наличия АСЦ производителя на территории РФ, по вопросу гарантийного обслуживания и/или замены продукции необходимо обращаться в ближайший АСЦ.
2. В случае, если:
 - АСЦ производителя выдал Акт о неремонтопригодности продукции или ее компонента;
 - получен отказ в гарантийном обслуживании по причинам, не находящимся в зоне ответственности пользователя;
 - АСЦ в РФ отсутствует,

пользователь может обратиться в OCS по вопросу ГСО. Для этого необходимо отправить запрос через форму <https://partnersupport.ru>.