

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 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.
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/ПСЦ-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, причинённый 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;
- 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 обычных диагностических процедур с предоставлением диагностических журналов отчетов, установку дополнительных обновлений и пакетов корректировок программного обеспечения, удаление или замену программ сторонних производителей;
- 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. Отремонтированная продукция передается пользователю в порядке, определенном соглашением сторон.
18. Для оказания всех этапов ГСО OCS вправе привлекать третьих лиц.
19. 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/quarantee/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, брошюратеры, 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, инсталляция которой должна осуществляться специалистом OCS или АСЦ, 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/IBP_Devices_terms.xlsx
----------------------------------	--

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>.