

Договор сервисного обслуживания № _____ от « _____ » _____ 20__ года

ВНИМАНИЕ! Настоящий договор является договором присоединения в соответствии со статьей 428 ГК РФ, согласно которой договором присоединения признается договор, условия которого определены одной из сторон в стандартной форме и могут быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом без изъятий и оговорок. Присоединение к договору происходит путем его подписания.

ООО «Инстар Технолджи», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании Доверенности № _____ от _____ г., с одной стороны, и _____, именуемый в дальнейшем «Заказчик», заключили настоящий договор о нижеследующем:

- 1. Определение** – слова или словосочетания, использование которых в настоящем Договоре, должны восприниматься в описанных ниже значениях:
 - 1.1. Сервисное обслуживание – действия, осуществляемые Исполнителем, направленные на удовлетворение требований Заказчика по обслуживанию оборудования, в том числе гарантийному и послегарантийному ремонту.
 - 1.2. Проверка качества товара – совместные действия Заказчика и Исполнителя, направленные на демонстрацию заявленной неисправности при приемке товара Исполнителем. Приемка товара производится без разборки и проверки внутренних повреждений. С согласия Заказчика оборудование может быть принято Исполнителем без проверки качества товара.
 - 1.3. «Плавающий» недостаток – периодически проявляющийся недостаток.
 - 1.4. Диагностика товара - действия Исполнителя, направленные на выявление причин возникновения заявленной Заказчиком неисправности. Срок диагностики не может превышать 5 (Пять) календарных дней с даты передачи оборудования Заказчиком Исполнителю. Срок диагностики «плавающего» недостатка ограничивается датой его проявления Исполнителем, при этом срок диагностики не может превышать 10 (Десять) календарных дней. В случае, если в течение 10 (Десяти) дней «плавающий» недостаток не выявлен, оборудование возвращается Заказчику с отказом в сервисном обслуживании.
 - 1.5. Экспертиза товара – действия третьих лиц, обладающих соответствующей квалификацией, направленные на выявление причин возникновения заявленной Заказчиком неисправности. Исполнитель не уполномочен проводить экспертизу товара.
 - 1.6. Гарантийный ремонт – безвозмездное устранение недостатков в течение установленного на оборудование гарантийного срока изготовителем или продавцом, которые уполномочили Исполнителя выполнять определенные функции по сервисному обслуживанию оборудования. При проведении гарантийного ремонта, срок гарантии продлевается на период: со дня сдачи оборудования в ремонт, до дня окончания ремонта, плюс три дня необходимых потребителю на получение оборудования из ремонта. Сверх указанного периода гарантийный срок не продлевается вне зависимости от даты получения оборудования из ремонта.
 - 1.7. Послегарантийный ремонт – возмездное устранение недостатков оборудования Исполнителем при обращении Заказчика в период времени, превышающий гарантийный срок, установленный изготовителем или продавцом.
 - 1.8. Техническое обслуживание – возмездные действия Исполнителя, направленные на удовлетворение требований Заказчика по восстановлению работоспособности оборудования.
 - 1.9. Срок устранения недостатков – период времени, исчисляемый с даты уведомления Заказчика Исполнителем о результате диагностики оборудования до даты уведомления Заказчика Исполнителем об окончании работ по устранению недостатков. Исполнитель вправе направить соответствующие уведомления посредством любых средств связи, в том числе СМС-сообщением. Датой уведомления признается дата отправки соответствующего уведомления. Срок устранения недостатков в случае гарантийного ремонта – 45 (Сорок пять) календарных дней для физических лиц, 90 (Девяносто) календарных дней для юридических лиц. Срок устранения недостатков в рамках послегарантийного ремонта, технического обслуживания, в том числе негарантийного оборудования – 90 (Девяносто) календарных дней.
- 2. Предмет договора** - по настоящему договору Исполнитель обязуется предоставить услуги по сервисному обслуживанию оборудования Заказчика.
- 3. Права и обязанности сторон:**
 - 3.1. Исполнитель оказывает услуги, входящие в сферу его деятельности.
 - 3.2. Исполнитель имеет право для выполнения своих обязанностей привлекать третьих лиц.
 - 3.3. Исполнитель обязан оказать услуги качественно, в полном объеме и в сроки, установленные законодательством РФ и настоящим Договором.
 - 3.4. Заказчик обязан своевременно оплатить работу Исполнителя при возмездном оказании услуг.
 - 3.5. Заказчик обязан оплатить хранение оборудования согласно п.7.7 настоящего Договора.
- 4. Регламент работы Исполнителя (далее «Регламент»)** - отношения между Заказчиком и Исполнителем регулирует данный Регламент. Подпись в договоре Заказчик подтверждает, что ознакомлен, согласен и обязуется выполнять условия Регламента.
 - 4.1.1. Заказчик обязан передать оборудование Исполнителю для проверки качества с обоснованием причины обращения.
 - 4.1.2. По результатам диагностики товара Исполнитель, установив причину возникновения недостатка, уведомляет Заказчика о результатах диагностики.
 - 4.1.3. При обращении Заказчика к Исполнителю в гарантийный срок и подтверждении по результатам диагностики гарантийности заявленной неисправности, Исполнитель, уведомив Заказчика о результатах диагностики, осуществляет гарантийный ремонт оборудования.
 - 4.1.4. При обращении Заказчика к Исполнителю в гарантийный срок и не подтверждении по результатам диагностики гарантийности заявленной неисправности, Заказчик в течение 1 (одного) рабочего дня с даты уведомления Исполнителем об отказе в гарантийном ремонте, обязан прибыть к Исполнителю для согласования дальнейших действий. По поручению Заказчика Исполнитель осуществляет техническое обслуживание негарантийного оборудования на возмездной основе при 100% предоплате. В случае несогласия Заказчика с результатом диагностики товара Исполнитель возвращает товар Заказчику, при этом Заказчик обязан оплатить расходы Исполнителя на проведение диагностики. Заказчик вправе провести экспертизу товара и при подтверждении гарантийности заявленной неисправности повторно обратиться к Исполнителю с требованием гарантийного ремонта. Исполнитель осуществляет гарантийный ремонт товара с

выявленной неисправностью по результатам экспертизы исключительно после согласования возможности проведения гарантийного ремонта с изготовителем или продавцом. Срок такого согласования не может превышать 20 (Двадцать) календарных дней. Исполнитель вправе отказать в гарантийном ремонте товара в случае отказа изготовителя или продавца в его согласовании, при этом товар возвращается Заказчику.

- 4.1.5. В случае необходимости, по мнению Исполнителя, проведения дополнительного сервисного обслуживания в период его нахождения у Исполнителя и при условии, что требуемые работы не были учтены в момент заключения настоящего договора, Исполнитель согласовывает условия их проведения: сроки выполнения работ, объем работ и цену работ, применяемые запасные части и их цена (при их необходимости) с Заказчиком посредством телефонных переговоров. Запись таких переговоров ведется Исполнителем и является доказательством заключения дополнительного соглашения к настоящему договору в случае возникновения споров.

5. Порядок расчетов:

- 5.1. В случае отказа Заказчика после проведения диагностики от технического обслуживания оборудования или послегарантийного ремонта Заказчик обязан возместить Исполнителю расходы на проведение диагностики соответствующего оборудования согласно прайс-листу на оказание услуг Исполнителя, действующему на момент заключения настоящего договора. При этом Исполнитель обязан передать Заказчику документы, подтверждающие факт оплаты, а также акт выполненных работ с указанием возможных причин возникновения недостатков, при их наличии. Данное условие договора распространяется и при диагностике оборудования с «плавающим» недостатком, в том числе, если в результате диагностики заявленная неисправность не проявилась или признана негарантийной.
- 5.2. Техническое обслуживание оборудование и послегарантийный ремонт производится на основании 100% предоплаты. Соглашением сторон может быть установлен иной размер предоплаты. Размер предоплаты указывается в квитанции. По согласению сторон оплата Заказчиком может производиться по факту выполнения работ Исполнителем. Форма оплаты – наличный расчет или безналичный расчет. Обязательным условием выдачи оборудования Заказчику является полная оплата Заказчиком выполненных Исполнителем работ.
- 5.3. По результатам выполненных работ при выдаче оборудования Исполнитель обязан передать Заказчику счет-фактуру и акт выполненных работ.

6. Особые условия:

- 6.1. Исполнитель оставляет за собой право отказать в проведении гарантийного ремонта, если в процессе проведения диагностики оборудования установит, что неисправность обусловлена некорректной работой программного обеспечения, в том числе поврежденное «вирусными» программами; не проявилась совсем или возникла вследствие нарушений пользователем условий гарантии (правил эксплуатации, руководств пользователя) оборудования, установленных изготовителем или продавцом; нарушения правила и условия установки, подключения, адаптации под местные технические условия Заказчика; нарушены правила хранения и транспортировки Товара; Товар поврежден в результате некачественного сетевого питания; Товар имеет выраженные механические и/или электрические повреждения; попытки его вскрытия; некачественного ремонта (неуполномоченным лицом); воздействия на оборудование домашних животных, насекомых, грызунов, пыли и посторонних предметов, а также при наличии следов коррозии, попадания влаги и механических повреждений, других случаях, предусмотренными условиями гарантии (правилами эксплуатации, руководствами пользователя) Продавца и/или Изготовителя.
- 6.2. Гарантийные обязательства и бесплатное сервисное обслуживание не распространяются на (не включают в себя): периодическую профилактику Товара (в том числе чистку от пыли, удаление «вирусов» в программном обеспечении и др.); другое оборудование, носителей информации или программное обеспечение, работающее в сопряжении с проданным Товаром; настройку конфигурации и оптимальных параметров работы системы; коммуникационные порты компьютеров, модемов, телефонов и факсимильных аппаратов; предустановленное или поставляемое в комплекте с Товаром программное обеспечение, BIOS материнских плат, видеокарт, модемов, а также программное обеспечение Покупателя, включая базы данных и иную информацию, хранящуюся на любых ее носителях; расходные материалы и другие товары, имеющие ограниченный ресурс и/или срок эксплуатации; документацию и транспортировочную тару; силовые и соединительные кабели; потертости, трещины, иные повреждения упаковки, деталей отделки и корпуса; дефект возник в результате нормального износа элементов Товара; серийный номер Товара снят, стерт, искажен, изменен или не читаем; дефект вызван тем фактором, что Товар использовался не по прямому назначению.

7. Прочие условия:

- 7.1. Ответственность за предоставление исчерпывающей информации в понятной форме о заявляемой неисправности и достоверности данных о себе, несет Заказчик. Информация о заявляемой неисправности, серийный номер оборудования и контактная информация Заказчика, вносятся в Квитанцию, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора и обязательно для предоставления Заказчиком. В случае неполного или недостоверного предоставления информации, Заказчик не вправе предъявлять к Исполнителю претензии к отказу в заключении договора или качеству сервисного обслуживания.
- 7.2. Исполнитель не несет ответственность за сохранность данных, находящихся на носителях, установленных в оборудовании. Исполнитель рекомендует перед обращением к Исполнителю, сделать резервную копию всех данных.
- 7.3. Гарантийный срок при послегарантийном ремонте, техническом обслуживании, в том числе негарантийного оборудования, составляет 14 (Четырнадцать) календарных дней на выполненные работы, со дня получения оборудования.
- 7.4. Настоящий договор необходим для получения оборудования из ремонта. Если этот документ не может быть предоставлен, Заказчик обязан предъявить документ, удостоверяющий личность и гарантийный талон, либо другой документ, подтверждающий факт покупки, а также заполнить бланк заявления на выдачу оборудования без предъявления данного договора. Срок рассмотрения заявления до 10 (Десяти) дней. Исполнитель оставляет за собой право отказать в выдаче оборудования при отсутствии возможности проверки права на получение оборудования.
- 7.5. В случае утраты настоящего Договора, Заказчик обязан незамедлительно уведомить об этом Исполнителя. Исполнитель не несет ответственности за выдачу оборудования третьим лицам при предъявлении ими настоящего договора до момента получения от Заказчика уведомления о его утрате.
- 7.6. Уведомление о готовности оборудования производится автоматически, путем отправки СМС-сообщения на мобильный телефон или отправки сообщения на электронную почту, указанных Заказчиком в контактной информации о себе. Уведомление Заказчика считается выполненным при наличии СМС-сообщения или сообщения по электронной почте в «отправленных». При отказе предоставить контактную информацию о себе Заказчик самостоятельно проверяет готовность оборудования.
- 7.7. За хранение оборудования, которое не было получено через 10 (Десять) дней после уведомления, взимается плата за хранение, в размере 400 рублей за каждые 10 дней. По истечении трех месяцев после уведомления о возможности получения изделия Исполнитель снимает с себя ответственность за сохранность изделия.
- 7.8. Выдача оборудования производится при наличии паспорта (для физических лиц), доверенности и паспорта (для юридических лиц).

8. Срок действия договора:

- 8.1. Настоящий договор действует с даты его подписания Исполнителем и Заказчиком и действует до полного исполнения обязанностей по настоящему договору каждой из сторон.

9. Порядок досрочного расторжения договора:

- 9.1. Заказчик и Исполнитель вправе расторгнуть настоящий договор досрочно по соглашению сторон.
- 9.2. Заказчик вправе расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке, уведомив Исполнителя в простой письменной форме, при этом Заказчик обязан возместить все расходы Исполнителя на момент уведомления, связанные с исполнением настоящего договора, в том числе расходы Исполнителя на диагностику, хранение, транспортировку, заказ запасных частей и их стоимость, работы по сервисному обслуживанию. Возмещение расходов при досрочном расторжении договора по инициативе Заказчика производится вне зависимости от вида сервисного обслуживания: гарантийного ремонта, послегарантийного ремонта или технического обслуживания.
- 9.3. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий договор в одностороннем порядке, уведомив Заказчика по почте или путем отправки отправки СМС-сообщения на мобильный телефон или отправки сообщения на электронную почту, указанных Заказчиком в контактной информации о себе. Уведомление Заказчика считается выполненным при наличии СМС-сообщения или сообщения по электронной почте в «отправленных».

Заказчик: Согласен на обработку, использование, хранение, распространение моих персональных данных, содержащихся в настоящем Договоре. С условиями договора ознакомлен и согласен _____ / _____ /

Оборудование сдал: _____

Исполнитель: по доверенности № _____ от _____ г. _____ / _____ /

Оборудование принял: _____

Оборудование сдал: _____

Я подтверждаю получение оборудования. Претензий к Исполнителю по внешнему виду и комплектности оборудования, качеству технического обслуживания (ремонта) не имею. Устранение заявленных при сдаче недостатков подтверждаю.

Дата _____ подпись _____ ФИО _____