

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью «НАГ»

Д. Г. Самоделко

« _____ » _____ 2024 г.

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

оказания услуг по диагностике, текущему ремонту и удаленной настройке оборудования Обществом с ограниченной ответственности «НАГ»

Редакция № 1.01

Настоящие Общие условия оказания услуг по диагностике, текущему ремонту и удаленной настройке оборудования Обществом с ограниченной ответственностью «НАГ» (далее по тексту – «Общие условия», «ОУ») устанавливают условия договора об оказании услуг по диагностике, текущему ремонту и удаленной настройке оборудования, по которому Стороной-исполнителем является Общество с ограниченной ответственностью «НАГ»

Во избежание сомнений, Общие условия не являются публичной офертой и не содержат обязательство Общества с ограниченной ответственностью «НАГ» заключить какую-либо сделку (сделки) с каким-либо лицом на каких-либо условиях.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей Общих условий термины и определения используются в следующих значениях:

1.1. «Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «НАГ», зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации с местом нахождения Россия, 620110, Свердловская область, г. о. город Екатеринбург, г. Екатеринбург, ул. Краснолесья, стр. 12а, этаж 4, ОГРН 6659099112, ИНН 667101001.

1.2. «Заказчик» - юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, указанное в качестве заказчика в Счете.

1.3. «Счет» - документ, подписанный Исполнителем, и устанавливающий индивидуальные условия Договора.

1.4. «Стороны» - Исполнитель и Заказчик, именуемые совместно.

1.5. «Ремонт» - восстановление работоспособности неисправного оборудования в соответствии с его техническими характеристиками, установленными производителем этого оборудования.

1.6. «Оборудование» - технические средства, диагностика, ремонт и (или) удаленная настройка которых выполняется Исполнителем по заявке Заказчика.

1.7. Термины и определения, определенные законодательными актами Российской Федерации, используются в их легальных определениях, действующих на дату заключения Договора, если иное специально не установлено Общими условиями или Договором.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Стороны обязуются надлежащим образом исполнять свои обязательства, установленные вступившим в юридическую силу договором в течение всего срока его действия.

2.2. Договор состоит из Общих условий и Счета (Счетов), которые являются неотъемлемыми частями соответствующего договора (далее по тексту – «Договор»).

2.3. В случае, если Счет содержит условие об оказании услуг в соответствии с техническим заданием Заказчика, то такое техническое задание является неотъемлемой частью Договора.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1. Основанием для заключения Договора является заявка Заказчика, переданная Исполнителю посредством электронной почты в электронный почтовый ящик Исполнителя support@nag.ru, либо через интерактивный сервис в сети Интернет www.nag.support. Заявка должна содержать сведения о Заказчике, наименование и марка (модель) подлежащего ремонту Оборудования, краткое описание неисправности, а также иные сведения, предусмотренные формой заявки, составленной по форме, утвержденной Исполнителем.

3.2. По результатам рассмотрения заявки Исполнитель вправе, но не обязан, направить Заказчику Счет, содержащий предварительно согласованные Сторонами индивидуальные условия Договора. Стороны признают направленный Заказчику Счет офертой о заключении Договора, действительной в течение срока, указанного в Счете.

3.3. Бездействие Исполнителя по направлению Заказчику Счета признается отказом Исполнителя от заключения Договора.

3.4. Срок действия Счета является сроком акцепта оферты о заключении Договора.

3.5. Заключение Договора осуществляется Заказчиком путем оплаты счета. Оплата Счета Заказчиком в течение срока его действия является акцептом оферты в соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ.

3.6. Заключение Договора Заказчик соглашается и принимает Общие условия и Счет, которые становятся неотъемлемой частью Договора с момента его заключения.

3.7. Счет может содержать условия, отличные от положений Общих условий, в таком случае к отношениям Сторон применяются условия Счета.

4. СДАЧА И ПРИЕМКА ПОДЛЕЖАЩЕГО ДИАГНОСТИКЕ И РЕМОНТУ ОБОРУДОВАНИЯ

4.1. После полной оплаты Счета Заказчик передаст Исполнителю подлежащее диагностике и (или) ремонту оборудование по акту сдачи-приемки или транспортной накладной.

4.2. Перевозка оборудования в технический (сервисный) центр Исполнителя осуществляется за счет Заказчика непосредственно Заказчиком или перевозчиком (экспедитором) Заказчика.

4.3. Передаваемое исполнителю в ремонт оборудование должно быть чистым и не содержать загрязнений, в том числе:

- следов от герметиков, красок, клея, наклеек, надписей, препятствующих идентификации оборудования;

- загрязнений экранов, индикаторов, панелей управления, разъемных соединителей и т.п.

4.4. Каждое грузовое место должно содержать упаковочный лист (опись вложения). В случае отсутствия упаковочного листа Исполнитель не принимает претензии по составу груза.

4.5. Каждое грузовое место должно иметь хорошо различимую маркировку «Сервисный центр».

4.6. Заказчик передает Исполнителю в ремонт оборудование в комплекте с сервисной картой по каждой единице Оборудования (Приложение №1 к настоящим Общим условиям), оригиналом или дубликатом технического паспорта (при его наличии), в комплектности, указанной в техническом паспорте на оборудование, а также находиться в упаковке,

исключающей причинение механических повреждений при перевозке, погрузке и разгрузке оборудования.

4.7. Тара и упаковка грузовых мест, поступивших в сервисный центр Исполнителя, подлежит утилизации Исполнителем.

4.8. Исполнитель принимает оборудование от Заказчика или перевозчика Заказчика по внешнему виду упаковки грузовых мест. Исполнитель вправе отказаться от получения оборудования в случае наличия видимых механических повреждений или дефектов упаковки грузовых мест, либо при обнаружении следов вскрытия упаковки.

4.9. Заказчик обязан вывезти оборудования в течение 10 (десяти) рабочих дней после получения уведомления от Исполнителя о завершении оказания услуг по Договору. В соответствии со ст. 359 ГК РФ Исполнитель вправе удерживать оборудование на складе Исполнителя до полной оплаты Заказчиком услуг, оказанных Исполнителем в соответствии с Договором.

4.10. Заказчик за свой счет вывозит оборудование со склада сервисного центра Исполнителя самостоятельно или посредством перевозчика (экспедитора) Заказчика. Погрузка оборудования осуществляется Заказчиком или перевозчиком (экспедитором) Заказчика. Исполнитель передает грузовые места оборудования в надлежащей упаковке Исполнителя по акту сдачи-приемки или транспортной накладной.

4.11. Представители Сторон, подписывающие документы о получении или передаче груза, должны иметь надлежащим образом оформленную доверенность соответствующей Стороны.

4.12. Сторона, отгружающая оборудование другой Стороне, уведомит эту Сторону об отгрузке оборудования не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней до отгрузки.

4.13. Исполнитель несет риск утраты, случайной гибели или повреждения оборудования с момента подписания акта сдачи-приемки или транспортной накладной о получении оборудования от Заказчика до момента возврата оборудования Заказчику по соответствующему акту сдачи-приемки или транспортной накладной.

4.14. Если иное специально не указано в Заявке, Заказчик заверяет Исполнителя в том, что подлежащее ремонту или удаленной настройке оборудование не подвергалось ремонту и (или) вскрытию персоналом, не уполномоченным производителем оборудования и не имеющим специальных знаний и навыков, необходимых для осуществления таких операций.

5. ДИАГНОСТИКА И РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

5.1. Исполнитель осуществляет диагностику неисправного оборудования в течение 14 (четырнадцать) рабочих дней после даты получения оборудования техническим (сервисным) центром Исполнителя. Исполнитель вправе продлить срок завершения диагностики не более, чем на 30 (тридцать) рабочих дней путем направления Заказчику письменного мотивированного уведомления. Допускается направление указанного уведомления посредством электронного почтового сообщения на электронный адрес Заказчика, указанный в соответствующей заявке.

5.2. По результатам диагностики Исполнитель направляет Заказчику письменный диагностический (технический) отчет о выявленной неисправности (неисправностях).

5.3. Заказчик вправе отказаться от устранения отдельных неисправностей, выявленных Исполнителем, о чем уведомить Исполнителя в письменной форме.

5.4. По результатам диагностики Исполнитель вправе пересмотреть стоимость ремонта, указанную в Счете, и направить Заказчику Счет на дополнительную оплату. Заказчик вправе либо принять условия дополнительного Счета путем его полной оплаты, либо отказаться от ремонта. Неоплата дополнительного Счета в течение 5 (пяти) дней признается отказом Заказчика от ремонта. В случае отказа Заказчика от ремонта Заказчик в течение тридцати рабочих дней обязан вывезти оборудование из технического (сервисного) центра Исполнителя, который

возвратит Заказчику уплаченную по Счету сумму за вычетом цены диагностики и возмещения понесенных Исполнителем расходов.

5.5. Исполнитель осуществляет ремонт оборудования в течение 45 (сорока пяти) рабочих дней после полной оплаты Заказчиком услуг Исполнителя по диагностике и ремонту оборудования в соответствии с Договором.

5.6. Услуга по ремонту заключается в восстановлении работоспособности оборудования до состояния, указанного в технической документации производителя оборудования с учетом его нормального износа.

5.7. Если иное не согласовано Сторонами, ремонт осуществляется иждивением Исполнителя – с использованием его персонала, расходных материалов и комплектующих изделий, приборов, инструментов, приспособлений.

6. УДАЛЕННАЯ НАСТРОЙКА ОБОРУДОВАНИЯ

6.1. Услуга удаленной настройки оборудования Заказчика заключается в задании технических и технологических параметров оборудования имеющими специальные знания и навыки специалистами Исполнителя для обеспечения нормальной эксплуатации оборудования в пределах его основного назначения в конкретной технической и технологической среде (сети связи, или иной технической системы) Заказчика.

6.2. Исполнитель осуществляет удаленную настройку оборудования в соответствии с техническим заданием Заказчика, которое должно содержать все сведения технического характера, необходимые для определения и задания параметров оборудования, а также цель (целевые параметры) эксплуатации оборудования, достижение которых составляет экономическую цель удаленной настройки.

6.3. Техническое задание не может содержать требования, исполнение которых требует внесения изменений в физическое устройство оборудования и (или) его доукомплектование (техническое перевооружение), капитальный ремонт или реконструкцию, приобретение лицензий на использование объектов интеллектуальной собственности, а также требования, исполнение которых не соответствует функциональным возможностям подлежащего настройке оборудования. Исполнитель осуществляет удаленную настройку исключительно технически исправного оборудования и вправе исходить из исправности оборудования при его удаленной настройке.

6.4. Исполнитель осуществляет удаленную настройку оборудования посредством сети связи общего пользования или специально организованных каналов связи. без выезда специалиста Исполнителя на место эксплуатации оборудования. Заказчик самостоятельно и за свой счет организует возможность удаленного доступа Исполнителя к подлежащему удаленной настройке оборудованию, включая организацию связи и первоначальную настройку сетевых интерфейсов оборудования.

7. ПРИЕМКА УСЛУГ И ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

7.1. Заказчик осуществляет приемку оказанных Исполнителем услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения отремонтированного оборудования или в течение 3 (трех) рабочих дней после завершения оказания услуги по удаленной настройке оборудования.

7.2. Исполнитель передает Заказчику Акт об оказании услуг в двух экземплярах, подписанных уполномоченным представителем Исполнителя, в течение 3 (трех) рабочих дней после даты передачи отремонтированного оборудования Заказчику или после даты оказания услуг по удаленной настройке оборудования. К Акту прилагается счет-фактура в соответствии с действующим налоговым законодательством, если Заказчик является плательщиком налога на добавленную стоимость.

7.3. В течение пяти рабочих дней после получения Акта об оказании услуг Заказчик либо подписывает названный Акт и возвращает один экземпляр Исполнителю, либо направляет Исполнителю мотивированный отказ от приемки услуг и подписания Акта. Если в течение указанного пятидневного срока Заказчик не направит Исполнителю экземпляр Акта или мотивированный отказ от приемки услуг, то указанные в Акте услуги Исполнителя считаются оказанными Заказчику в полном объеме с надлежащим качеством.

7.4. Исполнитель гарантирует работоспособность отремонтированного оборудования в течение гарантийного срока, составляющего 3 (три) месяца с даты передачи отремонтированного оборудования Заказчику. Гарантия не распространяется на узлы и компоненты оборудования, не затронутые ремонтом.

7.5. В случае отказа отремонтированного узла (компонента) оборудования в течение гарантийного срока Исполнитель устраняет неисправность за свой счет. После устранения неисправности гарантийный срок восстанавливается.

8. РАСЧЕТЫ

8.1. Стороны осуществляют взаимные расчеты в российских рублях. В случае, если цена Счета выражена в условных единицах стоимости (иностранной валюте), то подлежащая уплате сумма определяется по официальному курсу соответствующей иностранной валюты, установленному ЦБ РФ на дату совершения платежа.

8.2. Если иное не установлено условиями Счета, оплата производится путем автоматического зачета выплаченного Заказчиком аванса в счет стоимости оказанных и принятых Исполнителем услуг.

8.3. Оказание услуг удаленной настройки (технической поддержки) оборудования осуществляется исключительно на условиях предварительной оплаты Заказчиком соответствующих услуг Исполнителя путем перечисления аванса в размере цены услуг (суммы Счета) на расчетный счет Заказчика.

8.4. Денежное обязательство Стороны-плательщика считается исполненным в момент зачисления платежа (платежей) в полном объеме на корреспондентский счет банка Стороны-получателя платежа.

8.5. Заказчик производит платежи по реквизитам, указанным в соответствующем Счете.

8.6. В случае отказа Заказчика от ремонта по результатам диагностики Исполнитель выдаст Заказчику соответствующий корректировочный счет-фактуру и выплатит остаток аванса после зачета стоимости диагностики в течение трех рабочих дней после получения уведомления Заказчика об отказе от ремонта.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

9.1. За нарушение срока оказания услуг, установленного Договором, Заказчик вправе, но не обязан, потребовать от Исполнителя уплатить исключительную неустойку в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от цены ремонта за каждый календарный день просрочки, но не более цены ремонта. Взыскание неустойки не освобождает Сторону-плательщика от исполнения нарушенного обязательства.

9.2. При оказании и после оказания услуги удаленной настройки оборудования Исполнитель не отвечает за последствия эксплуатации настроенного им оборудования в составе сети связи или иной технической системы Заказчика, в том числе Исполнитель не отвечает за перерывы связи, недоступность сетевых сервисов или деградацию качества связи. Исполнитель отвечает за точность соблюдения требований технического задания Заказчика.

9.3. Ответственность Сторон ограничена возмещением прямых убытков, за исключением случаев уплаты исключительной неустойки. Упущенная выгода и иные косвенные убытки взысканию не подлежат.

9.4. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, которые возникли после заключения договора, либо если неисполнение обязательств Сторонами по договору явилось следствием событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

10. УВЕДОМЛЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТОРОН

10.1. Стороны направляют друг другу уведомления и иные документы посредством почтовых отправлений с уведомлением о вручении.

10.2. Стороны признают электронные документы (сканированные образы документов на бумажном носителе), отправленные посредством имеющими юридическую силу и правовые последствия равные оригиналам соответствующих документов на бумажном носителе.

10.3. Первичные документы бухгалтерского учета подлежат направлению другой Стороне либо посредством почтового отправления с уведомлением о вручении, либо посредством системы электронного документального оборота (ЭДО) с использованием квалифицированной электронной подписи, при этом письменная форма безусловно считается соблюденной. Допускается обмен формализованными и неформализованными документами по системе ЭДО, включая, но не ограничиваясь, Счета, счета-фактуры, акты об оказании услуг и иные документы.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Ничто в настоящих Общих условиях не может толковаться как принятие Исполнителем на себя обязательств, не предусмотренных Договором.

11.2. Любые дополнительные соглашения к Договору, влекущие возникновение, изменение или прекращение прав и обязанностей Сторон, могут быть совершены исключительно в письменной форме и приобретают силу при условии их подписания уполномоченными представителями обеих Сторон.

11.3. Заказчик не вправе передавать права и обязанности по Договору третьим лицам без предварительного получения письменного согласия Исполнителя.

11.4. Реквизиты Исполнителя:

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «НАГ»

ИНН 6659099112/ КПП 667101001

ОГРН 1046603130881

Место нахождения: 620110, Свердловская обл, г.о. город Екатеринбург, г Екатеринбург, ул

Краснолесья, д. 12А, этаж 4

Тел./факс: (343) 379-98-38

Р/с 40702810316120044161 в Уральском банке ПАО «Сбербанк» г. Екатеринбург

К/с 30101810500000000674, БИК 046577674.

Приложение №1

К Общим условиям оказания услуг по диагностике,
текущему ремонту и удаленной настройке оборудования
Обществом с ограниченной ответственности «НАГ»

СЕРВИСНАЯ КАРТА

(заполняется Заказчиком и прикладывается к отправляемому оборудованию)

Сведения о Заказчике (отправителе):

Заполняется юридическим лицом	Заполняется физ. лицом
Наименование:	ФИО:
ИНН:	Паспортные данные:
Контактное лицо: (ФИО, телефон, e-mail)	Контактные данные: (телефон, e-mail)
Адрес для обратной отправки (возврата) оборудования:	

Данные для идентификации оборудования:

Номер заказа (счета/накладной), по которому приобреталось оборудование	
Дата покупки оборудования	
Номер обращения в техническую поддержку (support.nag.ru)	

Сведения о переданном оборудовании:

Наименование оборудования		
Серийный номер		
Комплектность: Устройство <input type="checkbox"/> Блок питания <input type="checkbox"/> Кабели <input type="checkbox"/> Документы <input type="checkbox"/> Упаковка <input type="checkbox"/> ПО <input type="checkbox"/> Другое <input type="checkbox"/>	Внешний вид устройства: Новое <input type="checkbox"/> С царапинами <input type="checkbox"/> Следы вскрытия корпуса <input type="checkbox"/> Корпус с трещинами <input type="checkbox"/> Следы попадания влаги <input type="checkbox"/> Сломаны разъемы <input type="checkbox"/> Другое <input type="checkbox"/>	Цель отправки оборудования: Диагностика <input type="checkbox"/> Ремонт <input type="checkbox"/> Возврат <input type="checkbox"/> Оборудование обслуживается: По гарантии <input type="checkbox"/> Платный ремонт <input type="checkbox"/> Сервисный контракт <input type="checkbox"/>
Заявленная неисправность * (подробное описание проблемы)	_____ _____ _____	

***Внимание! Диагностика будет проводиться ТОЛЬКО на заявленную неисправность! «Не работает» не является описанием проблемы**

Сдано: (заполняется заказчиком)

Принято: (заполняется сотрудником СЦ)

Дата: _____ Подпись: _____ / _____ Дата: _____ Подпись: _____

----- линия отрыва -----

Сведения о передаваемом оборудовании:

Название организации:	
Оборудование, серийный номер:	_____

Сдано: (заполняется заказчиком)

Принято: (заполняется сотрудником СЦ)

Дата: _____ Подпись: _____ / _____ Дата: _____ Подпись: _____