



## Правила сервисного обслуживания изделий в группе компаний 'Радиофид'

Данный документ предназначен для всех компаний (юридических лиц), приобретающих Изделия у группы компаний 'Радиофид'.

Документ регулирует и определяет:

- общие правила гарантийного обслуживания для Изделий, производимых и поставляемых группой компаний 'Радиофид';
- сроки гарантийной эксплуатации данных Изделий;
- условия проведения гарантийного обслуживания для данных Изделий;
- условия и стоимость проведения негарантийного сервисного обслуживания для данных Изделий.

Изделия, поставляемые группой компаний 'Радиофид' Покупателям (Клиентам, Заказчикам), должны полностью соответствовать заявленным техническим параметрам (характеристикам) и комплектации производителя и оставаться работоспособным в течение всего гарантийного срока эксплуатации. Положения данного документа вступают в силу в случае несоответствия оборудования заявленному, а также в случае выхода оборудования из строя.

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента опубликования их на сайте группы компаний 'Радиофид' и обязательны к исполнению всеми указанными в тексте участниками, в соответствии с описанным порядком и процедурой. Общее содержание, равно как и конкретные положения настоящих Правил, могут быть изменены или дополнены без предварительного уведомления. Изменения и дополнения вступают в силу с момента их утверждения руководством группой компаний 'Радиофид'. В этом случае в силу вступают правила, определенные новым документом, а соответствующие положения данного документа отменяются. На ранее проданные Изделия распространяются условия гарантии, действовавшие на момент их продажи.

1.2. Предоставление гарантийных обязательств на Изделие, поставляемое группой компаний 'Радиофид', является неотъемлемой частью продажи Изделия Покупателю.

1.3. Покупатель обязан в течение 10 календарных дней с момента получения нового Изделия проверить его товарный вид и комплектацию, а в случае наличия нареканий – незамедлительно сообщить об этом своему Менеджеру группы компаний 'Радиофид'.

1.4. Гарантийный срок эксплуатации всех Изделий производства группы компаний 'Радиофид' составляет 12 месяцев, если иное не указано в руководстве по эксплуатации на Изделие. Гарантийный срок эксплуатации может быть расширен по действующим акциям на сайте <http://www.radiofid.ru>.

1.5. Гарантийный срок эксплуатации Изделий, поставляемых под торговыми марками Cinterion, Siemens, Ericsson и пр. определяется производителем данной продукции.



**1.6.** Срок гарантии исчисляется с момента отгрузки Изделия со склада группы компаний 'Радиофид' (дата указанная в отгрузочных документах) плюс один месяц. Срок гарантии может быть изменен в случае соответствующего изменения компании-производителя.

**1.7.** Изложенные в данном документе правила гарантийного обслуживания распространяются на Изделия, имеющие дефекты комплектующих деталей и производства и не имеют силы в случаях, связанных с неправильной установкой и подключением, эксплуатацией и модернизацией Изделия, с воздействием условий природной среды и другими факторами, не зависящими от группы компаний 'Радиофид'.

**1.8.** Гарантийное, а также негарантийное сервисное обслуживание осуществляется в соответствии с законодательством РФ. Если в данных Правилах нет каких-либо сроков или специально оговоренных правил, то выполняются сроки и правила, установленные действующим Законодательством РФ.

## **2. Гарантийное обслуживание**

### **2.1. Определение гарантийного случая**

**2.1.1.** Если в период эксплуатации Изделия происходит нарушение его работоспособности, наступившее вследствие проявления скрытых дефектов и других неисправностей, допущенных по вине производителя (за исключением случаев, указанных в п.п. 2.1.3. настоящих Правил), то группа компаний 'Радиофид' определяет этот случай как гарантийный и принимает меры для восстановления работоспособности Изделия в соответствии с действующим Законодательством РФ и в установленном данным документом порядке.

**2.1.2.** При наступлении гарантийного случая группа компаний 'Радиофид' не несет ответственности за сохранность информации Клиента, находящейся на любых носителях внутри Изделия, а также не отвечает за прямые или косвенные убытки Клиента и/или любые виды упущенной выгоды и потерь, наступившие в результате нарушения работоспособности Изделия, если в специальном соглашении не оговорено иное.

**2.1.3.** Под определение гарантийного случая не подпадает нештатная ситуация, возникшая в процессе эксплуатации Изделия, в дальнейшем называемая негарантийным случаем, если по вине Клиента произошли:

- любые механические повреждения (трещины, изломы, царапины и т.д.), сказавшиеся на работоспособности Изделия;
- замыкания, вызванные попаданием посторонних предметов (в том числе насекомых) внутрь любого из узлов, входящих в комплект поставки Изделия;
- попадание любых жидкостей в Изделия, а также на его металлические элементы, находящиеся снаружи;
- повреждения Изделия, повлекшие разрушение электронных компонентов и/или "обгорание" контактов, связанные с подключением внешних устройств: при включенном питании, с воздействием статического электричества и/или с плохим заземлением, а также имеющие несовместимые интерфейсы и/или интерфейсы с нестандартными уровнями рабочих напряжений;



- повреждения электронных компонентов, вызванные подачей питающих напряжений, выходящих за диапазон, указанный в руководстве по эксплуатации на Изделие, а также вызванные изменением полярности подключения входов питания;

- нарушения работоспособности Изделия, связанные с самостоятельным (или выполненным третьим лицом, не сертифицированным на проведение подобных работ группой компаний 'Радиофид') вскрытием или заменой комплектующих;

- нарушения работоспособности Изделия, вызванные самостоятельным изменением (или изменением третьими лицами) встроенного программного обеспечения управляющего микроконтроллера (если иное не указано в руководстве по эксплуатации Изделия);

- нарушения работоспособности Изделия, связанные с наличием вредоносных программ (вирусов);

- в случае обнаружения следов механических и термо повреждений компонентов на платах.

**2.1.4.** Предоставление Изделия для проведения сервисных работ должно обязательно сопровождаться Актом технической неисправности. **Гарантийное обслуживание без Акта технической неисправности не производится.** Акт технической неисправности должен быть заполнен разборчиво.

**2.1.5.** Во всех перечисленных негарантийных случаях группа компаний 'Радиофид' обязана выдать Клиенту техническое заключение о результате тестирования (копия Акта технической неисправности) с обоснованием причины отказа от гарантийного обслуживания, не позднее, чем через **ДЕСЯТЬ рабочих дней** после передачи Изделия в отдел сервисного обслуживания.

## **2.2. Условия, при которых наступает отказ в гарантийном обслуживании продукции**

**2.2.1.** Отказ в гарантийном обслуживании подразумевает, что группа компаний 'Радиофид' прекращает действие гарантийных обязательств по обслуживанию данного Изделия.

**2.2.2.** Отказ в гарантийном обслуживании наступает при обнаружении и документальном оформлении специалистом группы компаний 'Радиофид' (или Уполномоченным представителем группы компаний 'Радиофид') факта неисправности, который классифицируется как негарантийный случай.

**2.2.3.** Отказ в гарантийном обслуживании наступает:

- по окончании гарантийного срока;

- если нарушены гарантийные пломбы (стикеры) Изделия;

- если отсутствует заполненный Акт технической неисправности на поступившее Изделие.

При любом случае отказа от гарантийного обслуживания может быть предложено платное обслуживание.



## 2.3. Общий порядок и регламент проведения гарантийного обслуживания

**2.3.1.** Принимаемое Изделие проверяется на отсутствие нарушений гарантийных условий (Изделия с истекшим сроком гарантии, а также случаи, указанные в п.п. 2.1.3. настоящих Правил) и на правильность заполнения Акта технической неисправности.

**2.3.2.** В случае выявления нарушения гарантийных условий ставится в известность Менеджер, работающий с Клиентом или Дилером, от которого получено Изделие для запроса на негарантийное сервисное обслуживание с оплатой услуг. Дальнейшие действия по негарантийному сервисному обслуживанию производятся только после подтверждения Менеджером оплаты услуг. Любое негарантийное сервисное обслуживание производится только после подтверждения Менеджером оплаты услуг. Максимальное время хранения Изделия в ожидании прихода Акта технической неисправности и оплаты услуг негарантийного сервисного обслуживания составляет **6 месяцев**. После истечения этого срока Изделие списывается и не может быть возвращено Клиенту.

**2.3.3.** Изделие тестируется в течение **пяти рабочих дней**, не считая дня получения со склада. Если от одного Клиента получено более **10 изделий**, то на тестирование этих изделий отводится **по 5 рабочих дней** на каждые **10 изделий** от этого Клиента. Изделие тестируется на наличие только **тех дефектов, которые указаны в описании неисправности** в Акте технической неисправности.

**2.3.4.** **Тепловая нестабильность** тестируется при работе Изделия не более **20 минут**.

**2.3.5.** По результатам тестирования принимается решение о наличии указанной неисправности, о ремонтнопригодности, о выполнении гарантийных условий.

**2.3.6.** При выполнении гарантийных условий, наличии неисправности и ремонтнопригодности Изделия производится устранение этой неисправности.

**2.3.7.** При отсутствии неисправности, указанной в Акте технической неисправности, Изделия передаются на склад для отправки Покупателю.

**2.3.8.** Срок сервисного обслуживания любого Изделия составляет **30 дней** с момента принятия на склад.

**2.3.9.** После устранения неисправности Изделия передаются на склад для отправки Клиенту.

**2.3.10.** По согласованию с Клиентом в течение срока сервисного обслуживания ему может быть предложена замена на аналогичное **отремонтированное или новое Изделие**.

**2.3.11.** По истечению срока сервисного обслуживания Клиент имеет право на замену оборудования новым. Основанием для этого является дата принятия Изделия на склад.

**2.3.12.** Если нет возможности в течение **10 дней** после истечения срока сервисного обслуживания заменить Изделие на новое, то стоимость этого Изделия может быть включена в торговый баланс по текущей рыночной стоимости на дату проведения операции за вычетом износа.

**2.3.13.** Сроки, указанные в п.п. 2.3.8, 2.3.12 могут быть продлены по согласованию с Покупателем.

**2.3.14.** Если при наступлении гарантийного случая, восстановление работоспособности Продукции невозможно, то допускается применение функциональных аналогов, параметры которых не уступают заменяемым комплектующим.



**2.3.15.** Срок гарантийного обслуживания на Продукцию продлевается на время нахождения Продукции в группе компаний 'Радиофид' в период проведения мероприятий по гарантийному обслуживанию.

**2.3.16.** Если при проведении работ по гарантийному обслуживанию Изделия были заменены какие-либо комплектующие, являющиеся составными частями Изделия, то на них распространяется срок гарантии на Изделие.

**2.3.17.** Полное восстановление работоспособности Изделия определяется успешным прохождением тестов в соответствии с ТУ и тестов ОТК, проводимых на сборочном производстве группы компаний 'Радиофид'.

**2.3.18.** Иные условия предоставления дополнительного обслуживания Изделий оговариваются в отдельном Договоре на сервисное обслуживание.

**2.3.19. Оплата услуг доставки Изделий к/от места сервисного обслуживания осуществляется за счет Клиента.**

**2.3.20.** После сервисного обслуживания Изделие отправляется Покупателю с Актом сервисного обслуживания.

Группа компаний 'Радиофид' предоставляет услуги, не указанные в настоящих Правилах. В этом случае особенности предоставления таких услуг, сроки, процедура и регламент, отличающиеся от приведенных в настоящих Правилах, должны быть указаны в отдельном документе, описывающем такие услуги (Договор на сервисное обслуживание).

### **3. Негарантийное сервисное обслуживание**

**3.1. При осуществлении негарантийного сервисного обслуживания все расходы, включая расходы по транспортировке Изделия, несет Заказчик.**

**3.2.** Группа компаний 'Радиофид' предварительно информирует Заказчика о полной стоимости работ, а также о сроке ее выполнения. Негарантийное сервисное обслуживание производится только после подтверждения менеджером, курирующим Заказчика, оплаты услуг. Стоимость услуг по негарантийному сервисному обслуживанию Изделий приведена в приложении №1 к данному документу.

**3.3.** В том случае, если по результатам тестирования Изделия Заказчик отказывается от проведения платного сервисного обслуживания, с Заказчика взимается плата за тестирование.

**3.4.** Если в ходе выполнения работ, согласованных с Заказчиком, выявилась необходимость выполнения дополнительного объема работ, увеличивающего стоимость работ менее чем на 15% (Пятнадцать процентов), группа компаний 'Радиофид' вправе выполнить эти работы без дополнительного согласования с Заказчиком.

**3.5.** При обнаружении в Изделии множественных повреждений, вызванных механическими или электрическими воздействиями, а также электрохимической коррозией, вызванной попаданием жидкостей, группа компаний 'Радиофид' вправе признать Изделие неремонтопригодным. В данном случае



обслуживание не производится, а Изделие по желанию Заказчика возвращается ему при условии оплаты доставки.

**3.6.** В случае наличия в Изделии нестандартных модификаций (кроме модификаций, описанных в технической документации фирмы-производителя и выполненных с использованием рекомендованных компонентов) или доработок, внесенных в схему или конструкцию, обслуживание такого Изделия не производится.

**3.7.** Срок гарантии на выполненные работы и замененные комплектующие составляет 6 (Шесть) месяцев с момента окончания сервисного обслуживания.

**3.8.** После сервисного обслуживания Изделие отправляется Покупателю с Актом сервисного обслуживания.



Приложение № 1 к документу  
**Правила сервисного обслуживания изделий в группе компаний 'Радиофид'**

**Прейскурант цен**  
**На сервисное обслуживание Изделий в группе компаний 'Радиофид'**  
**(не гарантийные случаи)**

№ п/п	Наименование услуги	Ед. изм.	Цена, руб.
1	Тестирование Изделия	единовр.	300
2	Настройка Изделия	единовр.	700
3	Диагностика Изделия	единовр.	1000



**Правила сервисного обслуживания изделий в группе компаний 'Радиофид'**

**Акт технической неисправности  
(Модем)**

Заполняет пользователь			
Наименование изделия, модель		Серийный номер изделия	
Дата приобретения		Дата ввода в эксплуатацию	
Дилер			
Описание неисправности (выбрать из предложенного или описать иное)	Не мигает светодиод при включении питания		<input type="checkbox"/> ДА
	Не регистрируется в GSM сети		<input type="checkbox"/> ДА
	Нет или неустойчивая реакция на AT команды		<input type="checkbox"/> ДА
	Был дым из устройства		<input type="checkbox"/> ДА
	Другая неисправность (описать):		
Условия, при которых произошел сбой в работе устройства			
Данные пользователя, сдающего оборудование			
ФИО			
Организация			
Контактный телефон			
Дата заполнения			
С правилами приема рекламационного оборудования ознакомлен и согласен	(Подпись)		





**Правила сервисного обслуживания изделий в группе компаний 'Радиофид'**

**Акт технической неисправности  
(Роутер)**

Заполняет пользователь			
Наименование изделия, модель		Серийный номер изделия	
Дата приобретения		Дата ввода в эксплуатацию	
Дилер			
Описание неисправности (выбрать из предложенного или описать иное)	Не горит светодиод при включении питания		<input type="checkbox"/> ДА
	Не регистрируется в GSM сети		<input type="checkbox"/> ДА
	Не работает web-интерфейс		<input type="checkbox"/> ДА
	Был дым из устройства		<input type="checkbox"/> ДА
	Другая неисправность (описать):		
Условия, при которых произошел сбой в работе устройства			
Данные пользователя, сдающего оборудование			
ФИО			
Организация			
Контактный телефон			
Дата заполнения			
С правилами приема рекламационного оборудования ознакомлен и согласен	(Подпись)		



**Правила сервисного обслуживания изделий в группе компаний 'Радиофид'**

**Акт технической неисправности  
(FindMe)**

Заполняет пользователь			
Наименование изделия, модель		Серийный номер изделия	
Дата приобретения		Дата ввода в эксплуатацию	
Дилер			
Описание неисправности (выбрать из предложенного или описать иное)	Не активируется		<input type="checkbox"/> ДА
	Длительное время не выходит на связь		<input type="checkbox"/> ДА
	Быстро разрядилась батарея		<input type="checkbox"/> ДА
	Другая неисправность (описать):		
Условия, при которых произошел сбой в работе устройства			
Данные пользователя, сдающего оборудование			
ФИО			
Организация			
Контактный телефон			
Дата заполнения			
С правилами приема рекламационного оборудования ознакомлен и согласен	(Подпись)		