

**Общество с ограниченной  
ответственностью  
«Корпорация ЗНАК»  
127220, г. Москва, ул. Башиловская,  
дом 12, помещение I-II, этаж 3  
ИНН 7714331339 КПП 771401001  
ОГРН 1157746192450**

**Утвержден приказом  
генерального директора  
№ 049 от 20 марта 2025 года**

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И РЕМОНТЕ ОБОРУДОВАНИЯ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОМЫШЛЕННОГО ОБОРУДОВАНИЯ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Настоящее Положение является неотъемлемой частью заключенного с покупателем Договора поставки оборудования.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. По тексту настоящего положения Поставщик – ООО «Корпорация ЗНАК» именуется «Корпорация ЗНАК».
- 1.2. Гарантийный срок на поставляемое оборудование устанавливается производителем и указывается в гарантийном талоне.
- 1.3. Гарантийные обязательства распространяются только на Оборудование и запчасти, приобретенные в Корпорации ЗНАК.
- 1.4. Корпорация ЗНАК не несет ответственности за ожидаемый результат производства продукции на данном оборудовании при использовании неоригинальных расходных материалов и отступлении от технической документации.
- 1.5. Корпорация ЗНАК не несет ответственности за несчастные случаи и травмы, связанные с эксплуатацией устройства.
- 1.6. Положение не распространяется на недостатки, обнаруженные в ходе первичной приемки Оборудования.
- 1.7. Товар не принимается в гарантийный ремонт без полной оригинальной комплектности (документация, провода, расходные материалы, установочные компакт-диски).

### **2. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГАРАНТИЙНЫЙ ПЕРИОД**

- 2.1. Оборудование нуждается в сервисном обслуживании в соответствии с технической документацией, предоставляемой совместно с Оборудованием, либо размещенной на сайте Корпорации ЗНАК, либо производителя Оборудования.
- 2.2. Сервисное обслуживание в гарантийный период заключается в проведении контрольно-диагностических, регулировочных работ, направленных на обеспечение технически исправного состояния систем, агрегатов, узлов и Оборудования в целом. Данный комплекс услуг не включен в гарантийное обслуживание и ремонт Оборудования.
- 2.3. Сервисное обслуживание в гарантийный период выполняется на основании заключенного договора на «Сервисное обслуживание», за счет покупателя Оборудования. Объем и периодичность работ, место и сроки их выполнения устанавливаются договором.
- 2.4. Стоимость технического обслуживания устанавливается на основании действующих прайсов Корпорации ЗНАК.

### **3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ**

- 3.1. После приобретения Оборудования и его ввода в эксплуатацию, оно нуждается в постоянном техническом обслуживании.

3.2. Техническое обслуживание - комплекс технических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности оборудования при использовании по назначению, хранению и транспортированию. Оно включает в себя в обязательном порядке проведение контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-заправочных работ, работ по чистке, направленных на поддержание технически исправного состояния отдельных систем, агрегатов, узлов оборудования, а также работы по замене легкозаменяемых или быстроизнашивающихся деталей и т.п.

3.3. Покупатель за свой счет, посредством привлечения технических специалистов Корпорации ЗНАК либо технических служб, рекомендованных Корпорацией ЗНАК или производителем Оборудования обязан проводить техническое обслуживание Оборудования. Стоимость работ по техническому обслуживанию в цену Оборудования не входит, работы производятся вне рамок гарантийного обслуживания и ремонта по отдельно заключаемому договору.

3.4. Периодичность, мероприятия профилактического характера, которые должны производиться систематически через установленные периоды, состав и объемы операций технического обслуживания указываются в паспорте на оборудование или инструкции по его эксплуатации.

#### **4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ЗАЯВЛЕНИЕМ О ПРОВЕДЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА**

4.1. В случае обнаружения недостатков Оборудования, либо выхода его из строя во время гарантийного срока, Покупатель обязан обратиться к Корпорации ЗНАК с письменной претензией, в которой описываются выявленные недостатки Оборудования. Скан-образ подписанного уполномоченным представителем Покупателя заявления может быть направлен любым способом, обеспечивающим ее получение Корпорацией ЗНАК, в том числе, но не ограничиваясь: на электронную почту Поставщика [d.beriazhvili@znak-corp.ru](mailto:d.beriazhvili@znak-corp.ru), [tech@znak-corp.ru](mailto:tech@znak-corp.ru), нарочно, либо по ЭДО.

4.2. В претензии (рекламационном акте) в обязательном порядке должны быть указаны:

- Наименование предприятия (юридического или физического лица), предъявившего претензию, юридический и почтовый адрес покупателя;
- Дата и номер УПД (товарной накладной), по которому получено Оборудование;
- Реквизиты договора поставки;
- Детальное описание обнаруженного дефекта, в том числе обстоятельства, причины и действия Покупателя, послужившие выявлению дефектов Оборудования, описание самих недостатков, которые были выявлены;
- Перечень доказательств, подтверждающих наличие дефектов товара и обстоятельств, при которых дефекты были обнаружены;
- Фото и видео недостатков/сбоев в работе Оборудования;
- Подписи с указанием ФИО и должностей уполномоченного представителя Покупателя (полномочия должны быть подтверждены соответствующими документами);
- Печать организации (при наличии).

#### **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПОСТАВЩИКОМ**

5.1. После получения претензии Корпорация ЗНАК в срок, не превышающий 10 (десять) рабочих дней, рассматривает её при условии наличия всех документов и сведений, указанных в разделе "Порядок обращения".

5.2. При отсутствии каких-либо документов и сведений Корпорация ЗНАК извещает об этом Покупателя с обязательным перечислением отсутствующих данных, необходимых для полноценного рассмотрения претензии.

5.3. Покупатель обязан предоставить недостающие и запрошенные Корпорацией ЗНАК документы и сведения, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты направления соответствующего извещения от Корпорации ЗНАК по электронной почте, указанной в договоре либо заявлении. Срок рассмотрения претензии Покупателя в указанном случае увеличивается на количество дней, в течение которых Покупатель фактически предоставлял недостающие сведения. При непредоставлении всех

запрошенных документов и сведений Корпорация ЗНАК имеет право отказать в рассмотрении поступившей претензии.

5.4. При получении всех документов и сведений, необходимых Корпорации ЗНАК для рассмотрения претензии Покупателя, Стороны принимают решение о месте проведения диагностических работ.

5.5. При наличии оснований у Корпорации ЗНАК считать, что случай не является гарантийным, предоставляется мотивированный отказ в удовлетворении претензии в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения полного комплекта документов.

## **6. ТЕХНИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА И ГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ**

### **6.1. Общие положения для данного раздела:**

6.1.1. При технической возможности демонтажа Оборудования либо его отдельных узлов, нуждающихся в гарантийном обслуживании и ремонте, Покупатель направляет такое оборудование в адрес Корпорации ЗНАК.

6.1.2. В случае необходимости выезда технического специалиста в место установки Оборудования, когда производственная площадка Покупателя расположена в пределах 100 км от Москвы, выезд технического специалиста осуществляется бесплатно.

6.1.3. В случае необходимости выезда в место установки Оборудования, когда производственная площадка Покупателя расположена далее, чем в 100 км от Москвы, затраты на проезд и проживание технических специалистов должны быть оплачены Покупателем.

6.1.4. Детали, узлы и агрегаты, которые были демонтированы и заменены в ходе гарантийного ремонта, остаются в собственности Корпорации ЗНАК.

6.1.5. На все детали и узлы, установленные или замененные при гарантийном обслуживании, гарантийные обязательства действуют до истечения гарантии на оборудование в целом.

6.1.6. Сроки проведения гарантийного ремонта устанавливаются в зависимости от трудоемкости и вида гарантийного ремонта и указываются в Диагностическом акте, но в любом случае не должны превышать 30 рабочих дней.

6.1.7. Корпорация ЗНАК не несет ответственности перед Покупателем за ущерб (в том числе упущенную выгоду), возникший в результате простоя Оборудования в связи с наступлением гарантийного случая.

6.1.8. На время проведения гарантийных работ срок гарантии на Оборудование продлевается. Время нахождения в ремонте указывается в гарантийном талоне.

6.1.9. Подменное Оборудование не предоставляется.

### **6.2. Проведение работ на месте установки оборудования**

6.2.1. Техническая диагностика и гарантийный ремонт на месте установки оборудования производятся при соблюдении следующих требований:

- Обеспечения доступа технических специалистов к месту проведения технической диагностики в согласованное с Покупателем рабочее время;
- Предоставления беспрепятственного права на территорию вноса/выноса Оборудования и инструментов, необходимых для проведения технической диагностики;
- Обеспечения безопасных условий труда технических специалистов;
- Производственные линии, на которых установлено Оборудование, должны быть остановлены;
- Присутствие сотрудника Покупателя, ответственного за работу Оборудования, во время проведения диагностики и ремонта;
- Обеспечения стабильного стационарного электрического питания, параметры которого указаны в паспорте либо инструкции по эксплуатации, необходимого для диагностики работоспособности вышедшего из строя Оборудования;
- Предоставления права на фото и видеосъемку процесса диагностики и ремонта Оборудования;

- В случае, если в месте размещения Оборудования, согласно внутренним правилам Покупателя, использование сотовой или иной мобильной связи запрещено, Покупатель обеспечивает разрешенными средствами связи представителей технической службы для возможности оперативного получения необходимой информации от коллег и принятия коллегиальных решений в сложных случаях.

6.2.2. За 3 (три) рабочих дня до выезда технический специалист имеет право запросить у представителя Покупателя предоставление фото и видео доказательств готовности площадки для проведения работ.

6.2.3. При невыполнении вышеописанных требований Поставщик имеет право отказаться от выезда и выполнения технической диагностики и гарантийного ремонта оборудования, а если выезд уже осуществлен, Покупатель обязан компенсировать понесенные в связи с этим расходы на проезд и проживание технического специалиста. Последующий выезд для проведения технической диагностики Оборудования производится только при полной компенсации вышеуказанных затрат и выполнении Покупателем обязанности по подготовке к проведению работ.

6.2.4. По результатам технической диагностики, проведенной специалистами Поставщика, в месте установки Оборудования составляется Диагностический акт, представляющий собой окончательное решение Поставщика по данной рекламации. Диагностический акт подписывается уполномоченным представителем Покупателя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его предоставления. Неподписание указанного акта, равно как не предоставление мотивированного отказа от его подписания в указанный срок, означает согласие Покупателя с выводами, указанными в Акте.

6.2.5. Если в результате диагностики гарантийный случай неисправности подтверждается, расходы на приобретение и установку запасных частей и расходных материалов возлагаются на Поставщика.

6.2.6. В случае, если при проведении диагностики никаких неисправностей не выявлено или выявлено, что выход Оборудования из строя либо сбой его работы не являются гарантийным случаем, в проведении гарантийного ремонта будет отказано.

6.2.7. По результатам технической диагностики принимается решение о сроках и этапах проведения гарантийных работ, которые отражаются в Диагностическом акте.

6.2.8. Ремонтные работы производятся техническими специалистами в рабочее время Покупателя с учетом 40-часовой рабочей недели при 8-часовой смене работы специалиста с обязательным перерывом на прием пищи. При этом Покупатель обязуется обеспечить технического специалиста оборудованным местом для приема пищи, места хранения инструментов, места для переодевания. Если на территории предприятия Покупателя действует особый режим по спецодежде – обеспечить технических специалистов индивидуальными комплектами спецодежды по размеру.

6.2.9. По окончании проведения гарантийных ремонтных работ технический специалист в присутствии уполномоченного представителя Покупателя производит пробный запуск оборудования. Производится тестовая работа Оборудования в течение 8 часов либо дневной рабочей смены. По результатам тестового запуска сторонами подписывается Акт выполненных работ в срок, не превышающий 3 (три) рабочих дня. В случае немотивированного отказа от подписания акта, работы по истечении указанного срока считаются принятыми Покупателем без замечаний.

6.2.10. При наличии замечаний по работе Оборудования, в части устраненных неисправностей, Сторонами делается соответствующая отметка в Акте выполненных работ и согласуются сроки устранения вновь выявленных или нерешенных проблем.

### **6.3. Техническая диагностика и ремонт на территории Корпорации ЗНАК.**

6.3.1. Решение об отправке Оборудования в место нахождения Корпорации ЗНАК принимается Сторонами совместно. Самостоятельное принятие решения Покупателем об отправке оборудования в адрес Поставщика не допускается.

6.3.2. Расходы и риски утраты при доставке неисправного Оборудования в адрес Корпорации ЗНАК несет Покупатель.

6.3.3. При отправке оборудования Покупателем в адрес Корпорации ЗНАК, оно должно быть надлежащим образом упаковано, с обеспечением его сохранности при транспортировании и проведении такелажных работ.

*При подготовке Оборудования к транспортировке жидкости (чернила, растворитель, фреон, вода и проч.), если имеются, должны быть слиты. Расходные материалы: риббоны, этикетки и прочее должны быть упакованы отдельно от Оборудования. Хрупкие элементы должны быть упакованы в защитные материалы (воздушно-пузырчатая плёнка или стрейч-плёнка). Груз должен быть размещен на паллете, равномерно распределен по весу, тяжелые коробка не должны находиться на легких, коробка с хрупкими элементами надежно закреплены, выполнена обрешетка. Особо хрупкие элементы по типу дисплеев, экранов, touch-панелей необходимо защитить поролоном или похожим материалом.*

Вместе с Оборудованием Поставщику предается гарантийный талон.

Гарантийные обязательства Поставщика не распространяются на повреждения, возникшие при транспортировке оборудования.

6.3.4. По поступлении Оборудования в Корпорацию ЗНАК техническими специалистами проводятся диагностические работы. В общем порядке диагностические работы производятся в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней. Однако, при отсутствии необходимых запасных частей и расходных материалов для производства диагностических работ, данный срок может быть увеличен Поставщиком, о чем незамедлительно уведомляется Покупатель.

6.3.5. По результатам технической диагностики составляется Диагностический акт, представляющий собой окончательное решение Поставщика по данной рекламации. Диагностический акт подписывается уполномоченным представителем Покупателя в течение 3 (трех) рабочих дней с момента его направления посредством электронной почты. Неподписание указанного акта, равно как непредоставление мотивированного отказа от его подписания, означает согласие Покупателя с выводами, указанными в Акте.

6.3.6. Если в результате диагностики гарантийный случай неисправности подтверждается, расходы на запчасти и расходные материалы возлагаются на Поставщика.

6.3.7. Если в результате проведенной диагностики никаких неисправностей не выявлено или выявлено, что выход оборудования из строя либо сбой его работы не являются гарантийными, в проведении гарантийного ремонта будет отказано, оборудование должно быть вывезено Покупателем в течение 10 (десяти) календарных дней.

6.3.8. По результатам технической диагностики принимается решение о сроках и этапах проведения гарантийных работ.

6.3.9. Ремонтные работы производятся техническими специалистами в рабочее время Поставщика по Московскому времени.

6.3.10. По окончании проведения гарантийных ремонтных работ технический специалист осуществляет видеозапись работы оборудования и направляет ее представителю Покупателя по электронной почте. По результатам тестового запуска сторонами подписывается Акт выполненных работ и оборудование возвращается Покупателю. Акт выполненных работ должен быть подписан Покупателем в срок, не превышающий 3 (трех) рабочих дней с момента его направления по электронной почте. В случае немотивированного отказа от подписания акта, работы по истечении указанного срока считаются принятыми Покупателем без замечаний. Скан-копия подписанного посредством электронной почты Акта (мотивированного возражения на Акт) имеет полную юридическую силу до получения Сторонам подписанного оригинала данного документа.

6.3.11. Оборудование отправляется Покупателю вместе с оригиналом подписанных Поставщиком Диагностическим актом и Актом выполненных работ, а также с гарантийным талоном, в котором проставляется соответствующая отметка. Подписанные экземпляры Актов подлежат возврату Покупателем в кратчайшее время способом, обеспечивающим отслеживание места нахождения документов при их доставке (заказным письмом, курьерской доставкой, нарочно).

6.3.12. При наличии замечаний по работе Оборудования в части устраненных неисправностей, Сторонами делается соответствующая отметка в Акте выполненных работ, согласуются сроки устранения вновь выявленных проблем.

6.3.13. Транспортировка оборудования к месту проведения работ и обратно осуществляется за счет средств Покупателя.

## 7. ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ

7.1. Гарантия прекращается полностью или частично с отметкой в гарантийном талоне, если в результате проверки обнаруживается, что неисправность возникла в результате повреждений при транспортировке, неправильной эксплуатации, вмешательства, модернизации или нарушения условий хранения.

7.2. Повреждения и недостатки могут быть признаны негарантийными в случае обнаружения следующих факторов: комплектующих, имеющие механические повреждения (разломы, сколы, вмятины, царапины), явные электрические повреждения (нарушение целостности корпусов дискретных элементов, а также изменение их окраски, выгорание проводников), остатки продуктов горения, следы самостоятельного ремонта, повреждение корпуса, серийного номера, фирменных стикеров, пломб производителя.

7.3. Гарантия прекращается полностью или частично в случаях, когда установлена:

- Некорректная эксплуатация оборудования, в том числе неправильная инсталляция оборудования. Неправильно выставленные параметры, настройки, установки для оборудования, различающиеся от рекомендаций завода-изготовителя, либо Корпорации ЗНАК в технической документации.
- Использование недопустимых, несовместимых, просроченных расходных материалов.
- Повреждения плат, электрических компонентов, вызванные скачками напряжения в сети.
- Несвоевременное или неправильно выполненное техническое и сервисное обслуживание.
- Самостоятельный ремонт или обслуживание, вскрытие корпуса, повреждения пломб.
- Внесение в конструкцию оборудования дополнительных кронштейнов/распаечных коробок/дополнительных подключений внештатных разъемов без согласования с Корпорацией ЗНАК в письменной форме.

7.4. Гарантийные обязательства не распространяются на быстроизнашиваемые детали по типу:

- Печатающие головки (ТТО);
- Печатающие ролики (ТТО);
- Обводные обрезиненные ролики печатающих механизмов (ТТО);
- Приводные ремни (ТТО);
- Фильтрующие элементы;
- Гибкие и эластичные элементы (трубки, патрубки).

7.5. Гарантийные обязательства не распространяются на наладку/настройку/изменение параметров оборудования в ходе эксплуатации.

7.6. Гарантия не распространяется на оборудование, имеющее следы задымления, загрязнения, попадания жидкости, следы присутствия насекомых и животных, механические повреждения, царапины на элементах оптической части считывателей, повреждения входных (портовых, буферных) цепей, а также любых других внешних воздействий, повлекших за собой повреждения отдельных компонентов либо оборудования в целом.

7.7. Гарантия не действует, если серийный номер отсутствует или не читается, оборудование вскрывалось, производилась перенастройка механических узлов, подверглось ремонту, переделке или каким-либо другим изменениям кем-либо, кроме представителей Поставщика.

7.8. Заявленные производителями Оборудования результаты тестов ударостойкости, влаго- и пылезащиты не являются гарантийным обязательством.