



ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ООО «БИФОРКОМ ТЕК»

редакция 2.0

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ¹

В настоящих Правилах определяются и используются следующие термины и определения:

Акт приёма-передачи - документ, оформляемый между Клиентом и Производителем при передаче Оборудования в ремонт, из ремонта или при его замене.

Артикул – код Производителя, который используется для идентификации и учета произведенного Оборудования;

Время реакции – период времени в рабочих часах с момента регистрации Обращения до момента первого ответа службой технической поддержки Производителя по электронной почте или в процессе телефонного разговора, содержащим оповещение о номере Заявки;

Договор - договор поставки или договор на оказание Услуг Технической поддержки и договорная документация к ним;

Заявка – зарегистрированное Обращение Клиента в Системе регистрации заявок Производителя;

Идентификация данных Оборудования – совпадение Идентифицирующей Оборудование информации, предоставленной Клиентом, с инвентаризационными данными Оборудования в информационной системе Производителя;

Идентифицирующая Клиента информация – фамилия, имя и отчество представителя Клиента, наименование, ИНН (или ОГРН) Клиента-юридического лица, от имени которого выступает представитель, актуальный адрес корпоративной электронной почты, контактный номер телефона;

Идентифицирующая Оборудование информация – наименование, артикул, серийный и партийный номер Оборудования;

Инцидент – нештатная ситуация, не являющаяся частью штатного функционирования Оборудования, связанная с полной или частичной потерей работоспособности Оборудования;

Клиент – пользователь Оборудования и/или ПО, и/или потребитель Услуги Технической поддержки;

Обращение – сообщение Клиента об Инциденте или консультационный запрос, отправленный Производителю, содержащий в себе информацию, идентифицирующую Клиента и Оборудование;

Оборудование – аппаратура или аппаратно-программная продукция, изготовленная Производителем;

Партийный номер - номер, присваиваемый Производителем выпущенной партии (серии) Оборудования.

ПО – Программное обеспечение или программная продукция, разработанное или одобренное к использованию Производителем, обеспечивающее функционирование, и/или управление, и/или мониторинг Оборудования;

¹ во избежание двойного толкования, термины написаны с заглавной буквы, при написании термина со строчной буквы, используется его общепринятое толкование

Постгарантийный ремонт – ремонт Оборудования Производителем по истечении гарантийного срока на Оборудование при условии соблюдения Клиентом правил и условий эксплуатации Оборудования. Предоставляется Производителем за дополнительную плату в случае отсутствия действующего Договора;

Претензия – Обращение Клиента о ненадлежащем исполнении Производителем обязательств и/или требование об их выполнении;

Приоритет – степень критичности и срочности решения Инцидента;

Производитель – ООО «Бифорком Тек»;

Сайт Производителя – сайт технической поддержки Производителя в сети Интернет по ссылке: <https://support.b4com.tech>;

Серийный номер - номер, присваиваемый Производителем выпущенной единице Оборудования;

Система регистрации заявок – информационный ресурс на Сайте Производителя, предназначенный для приема и обработки Обращений в целях оказания Услуги Технической поддержки;

Услуга Технической поддержки - предоставляемая Производителем в соответствии с уровнем обслуживания Клиента совокупность сервисов (услуг) по обработке Обращений Клиентов, связанных с работоспособностью Оборудования и релизами программных продуктов, разработанных или одобренных Производителем;

RMA (Return Material Authorization) – ремонт Оборудования, осуществляемый после его удаленной диагностики и получения разрешения от Производителя на возврат неисправного Оборудования на завод Производителя для ремонта. Предоставляется Производителем за дополнительную плату в следующих случаях: истечение гарантийного срока на Оборудование, нарушение целостности гарантийной пломбы, нарушение условий эксплуатации Оборудования или отсутствие Договора;

NBD Advanced RMA (Next Business Day Advanced Return Material Authorization) – отправка авансовой замены неисправного Оборудования, которое эксплуатировалось Клиентом, на следующий рабочий день после проведения его удаленной диагностики и получения решения от Производителя о необходимости замены Оборудования.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила оказания Услуг Технической поддержки (далее по тексту – Правила) устанавливают порядок оказания Услуг Технической поддержки Оборудования службой технической поддержки Производителя Клиентам, заключившим Договор.

2.2. Настоящие Правила не являются публичной офертой.

2.3. Настоящие Правила не устанавливают порядок оказания Услуг Технической поддержки Оборудования службой технической поддержки Производителя на основании сертификатов. Порядок оказания Услуги Технической поддержки службой технической поддержки Производителя на основании сертификатов регулируется офертой на оказание Услуг Технической поддержки ООО «Бифорком Тек» на основании сертификата, размещенной на официальном Сайте Производителя.

2.4. Настоящие Правила вступают в силу с момента их опубликования на Сайте Производителя, и распространяют свое действие на всё Оборудование, в том числе приобретённое Клиентом до публикации Правил, если иное не установлено Договором. С момента вступления в силу настоящих Правил утрачивают силу ранее действующие правила, касающиеся условий настоящих Правил, если иное не установлено Договором.

2.5. Активация Услуги Технической поддержки производится в момент подписания Клиентом товарной накладной по унифицированной форме ТОРГ-12 или Универсального передаточного документа (УПД) к Договору, подтверждающих передачу Оборудования, в состав которого входит Услуга Технической поддержки, если иное не предусмотрено Договором.

2.6. Производитель имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке путем опубликования новой редакции Правил на Сайте Производителя. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее публикации на Сайте Производителя и

распространяет свое действие на всё Оборудование, в том числе, приобретённое Клиентом до вступления в силу Правил в новой редакции, если иное не установлено Договором.

2.7. Клиент обязан использовать Оборудование в соответствии с эксплуатационной документацией и хранить паспорт на Оборудование.

2.8. Качество Услуг Технической поддержки Производителя зависит от достоверности, своевременности и полноты сведений, предоставляемых Клиентом.

2.9. Клиент и Производитель обязаны сохранять конфиденциальность всей информации, полученной в ходе оказания Услуг Технической поддержки.

2.10. Производитель имеет право привлекать третьих лиц для целей своевременного и качественного оказания Услуг Технической поддержки без уведомления и согласования с Клиентом.

2.11. Клиент и Производитель обязаны в ходе обработки Заявки проявлять уважение, соблюдая принципы делового стиля общения.

2.12. В случае возникновения нареканий по исполнению настоящих Правил, Претензии следует направлять в виде электронных писем на электронные адреса: support@b4com.tech; info@b4com.tech или через личный кабинет в Системе регистрации заявок. Срок рассмотрения Претензий не превышает 30 рабочих дней с момента отправления претензии по e-mail и регистрации ее в Системе регистрации заявок Производителя.

2.13. Производитель не несет ответственности перед Клиентом за задержку, полное или частичное невыполнение обязательств, обусловленных обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания Производителя и которые нельзя предвидеть или избежать (форс-мажор), включая, но не ограничиваясь, объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, финансовые или политические кризисы.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ

3.1. Клиент обращается в службу технической поддержки Производителя путем направления Обращения с указанием информации, Идентифицирующей Клиента и Оборудование, местонахождение Оборудования, с описанием возникшей проблемы, мерах и действиях, предпринятых Клиентом для самостоятельного решения проблемы.

3.2. Прием Обращений Клиентов осуществляется Производителем круглосуточно посредством следующих каналов коммуникаций:

- электронная почта e-mail: support@b4com.tech;
- телефон горячей линии: +7 (499) 403-14-62;
- через личный кабинет в Системе регистрации заявок.

3.3. Представитель службы технической поддержки имеет право отказать Клиенту в оказании Услуг Технической поддержки в следующих случаях:

3.3.1. Идентифицирующая Клиента и Оборудование информация не является точной, полной и принадлежащей именно обратившемуся Клиенту;

3.3.2. Услуга Технической поддержки не активирована и/или истек гарантийный срок на Оборудование (Базовый уровень обслуживания);

3.3.3. Окончание срока действия Услуги Технической поддержки или отсутствие Договора;

3.3.4. Клиент нарушил пункт 2.7 настоящих Правил (были нарушены условия хранения и/или эксплуатации, прописанные в паспорте на Оборудование);

3.3.5. Клиент не обладает достаточным уровнем знаний и компетенций, что делает невозможным предоставление Услуг Технической поддержки;

3.3.6. Клиентом не соблюдаются общепринятые нормы этикета и культуры речи;

3.3.7. Наличие задолженности по оплате единовременных и(или) периодических счетов за Услуги Технической поддержки, которые приобретены Клиентом по Договору.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

В соответствии с уровнем обслуживания по Услугам Технической поддержки Производитель обязуется:

4.1. Обеспечить предоставление технической поддержки Оборудования с надлежащим качеством и в сроки, предусмотренными настоящими Правилами.

4.2. Регистрировать и обрабатывать Обращения Клиентов в Системе регистрации заявок.

4.3. Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных Обращений по запросу Клиента.

4.4. Предоставлять готовое решение, осуществлять консультации или рекомендации для решения Заявки.

4.5. Осуществлять ремонт или замену Оборудования в сроки, предусмотренными настоящими Правилами.

4.6. Обеспечить доступ к обновленной версии ПО, размещенной на Сайте Производителя.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

5.1. Сотрудником службы технической поддержки обрабатываются только те Обращения Клиентов, которые содержат Идентифицирующую Клиента и Оборудование информацию.

5.2. Специалисты службы технической поддержки Производителя:

5.2.1. Осуществляют регистрацию Обращений, идентификацию и информирование Клиента об открытии Заявки. Оповещение о регистрации Обращения содержит номер Заявки, так же может содержать запрос информации по существу Обращения, предоставление консультации или рекомендаций, либо готовое решение при его наличии;

5.2.2. Выставляют Приоритет Заявке в зависимости от уровня критичности Инцидента и степени влияния на конечного пользователя Клиента;

5.2.3. Уточняют и фиксируют детали нештатной работы Оборудования и/или ПО;

5.2.4. Осуществляют удаленную диагностику Оборудования и/или ПО;

5.2.5. Предлагают временное или постоянное решения для устранения Инцидента;

5.2.6. Осуществляют ремонтно-восстановительные работы Оборудования и/или ПО;

5.2.7. Организуют замену Оборудования и/или ПО (при необходимости);

5.2.8. Информировать Клиента о статусе решения Заявки;

5.2.9. Закрывают Заявки.

5.3. Время реакции при работе с Обращением у Производителя указано в Таблице 3.

5.4. В случае окончания срока действия Услуги Технической поддержки по Договору, Клиенту будет предложено осуществить Постгарантийный ремонт Оборудования за дополнительную плату или приобрести Услугу Технической поддержки («Стандартный» или «Расширенный» уровень обслуживания) на основании сертификата. Услуги Технической поддержки по Заявкам, зарегистрированным за 24 часа до окончания срока действия Договора, оказываются в порядке, предусмотренным настоящими Правилами.

5.5. В процессе работы с Заявкой Производитель может запрашивать дополнительную информацию, предлагать решения по устранению Инцидента. С момента направления Клиенту соответствующего запроса или предложения, Заявка переводится в статус ожидания ответа Клиента. Время ожидания ответа от Клиента не входит в срок решения Заявки.

5.6. Если в ходе диагностики Инцидент не будет зафиксирован или подтвержден Производителем, то время наблюдения или ожидания повторения Инцидента не входит в общее время решения Заявки.

5.7. Если при проведении диагностики поступившего в ремонт Оборудования Производителем будет выявлено и зафиксировано (путем фотофиксации), что вскрывался корпус Оборудования и повреждена гарантийная пломба и/или было вмешательство третьих лиц в конструктив Оборудования и/или изменены его компоненты, то Производитель осуществляет только Постгарантийный ремонт такого Оборудования за дополнительную плату. Выполнение Заявки на ремонт будет приостановлено Производителем на период согласования стоимости ремонта такого Оборудования с Клиентом. Время ожидания согласования Клиента не входит в срок решения Заявки.

5.8. В процессе решения Заявки Клиент может сообщить дополнительную информацию по Заявке или отменить открытую Заявку в связи с ее неактуальностью, путем Обращения в службу технической поддержки Производителя с указанием номера Заявки.

5.9. В случае необходимости, первоначально установленный Приоритет Заявки может быть изменен сотрудником службы технической поддержки Производителя, если в ходе работы по Заявке выявится увеличение/уменьшение характера негативного влияния Инцидента на Клиента.

5.10. Если в процессе работы над Заявкой Производитель выясняет, что Инцидент связан с Оборудованием стороннего производителя, то Пользователю рекомендуется обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя, а Заявка считается закрытой.

5.11. Услуги Технической поддержки считаются своевременно и с надлежащим качеством оказанными, а Заявки - закрытыми в случаях:

5.11.1. С момента получения соответствующего подтверждения со стороны Клиента или отсутствия реакции Клиента на запрос или предложения специалистов службы технической поддержки Производителя в течение 10 (десяти) рабочих дней;

5.11.2. Через 10 (десять) рабочих дней после отправки Производителем из ремонта Оборудования транспортной компанией или курьером с приложенным Актом приёма-передачи.

5.12. При поступлении от Клиента информации по закрытой Заявке, такая Заявка регистрируется, как новое Обращение.

6. СОСТАВ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

6.1. Техническая поддержка предоставляется на Оборудование, используемое в полном соответствии с требованиями эксплуатационной документации.

6.2. В зависимости от состава Услуг Технической поддержки Производителем определены следующие уровни обслуживания Клиентов:

- «Базовый»;
- «Стандартный»;
- «Расширенный».

6.2.1. **«Базовый» уровень обслуживания** предоставляется Клиенту в период действующей гарантии на Оборудование и включен в его стоимость. Предоставление Клиенту «Базового» уровня обслуживания прекращается Производителем в момент истечения срока гарантии на Оборудование и более Производителем не предоставляется, в том числе за дополнительную плату и по сертификатам.

6.2.2. **«Стандартный» и «Расширенный» уровни обслуживания** предоставляются Клиенту по Договору только за дополнительную плату на приобретенный им период (от 1 (одного) года и более). Активация Услуг Технической поддержки по уровням обслуживания «Стандартный» и «Расширенный» осуществляется по Договору одновременно с активацией уровня «Базовый» в порядке п.2.5. Правил, если иное не предусмотрено Договором.

6.3. Состав Услуг Технической поддержки Производителя по уровням обслуживания определен в Таблице 1.

Таблица 1

УСЛУГИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ		
	БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
Регистрация обращений 24/7	✓	✓	✓
Обработка обращений 8/5	✓	-	-
Обработка обращений 24/7	-	✓	✓
Предоставление версий для обновления ПО	✓	✓	✓
Консультации по обновлению версии ПО	-	-	✓
Доступ в личный кабинет к Системе регистрации Заявок	-	✓	✓
Диагностика работоспособности Оборудования с помощью удаленного доступа	✓	✓	✓
Ремонт Оборудования (RMA)	✓	✓	✓
Авансовая замена неисправного Оборудования, которое эксплуатировалось Клиентом, на следующий рабочий день после удаленной диагностики Производителем (NBD Advanced RMA)	-	-	✓
Доставка Оборудования для ремонта/замены на завод Производителя за счет Производителя	-	-	✓

6.4. Для актуальных версий ПО предоставляется техническая поддержка, включающая в себя выпуск исправлений и обновлений версий ПО. ПО для Оборудования Производителя доступно для скачивания с Сайта Производителя.

6.5. Для Оборудования со встроенным ПО, поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения или существующие исправления.

6.6. Все Заявки разделяются по степени критичности и срочности решения на 4 (четыре) уровня Приоритетов в зависимости от влияния на услуги конечного пользователя Клиента. Сотрудник службы технической поддержки присваивает Заявке Приоритет в зависимости уровня критичности для бизнес-процессов Клиента:

Таблица 2

УРОВЕНЬ ПРИОРИТЕТА	ПРОБЛЕМА
ПРИОРИТЕТ 1 (КРИТИЧЕСКИЙ)	Инцидент с Оборудованием Производителя или сетью Клиента, приводящий к невозможности или существенному ограничению возможности осуществлять ключевые бизнес-процессы Клиента, связанные с полной неработоспособностью всей или большей части сети Клиента, находящейся в промышленной эксплуатации. Работа над такими проблемами осуществляется вне зависимости от времени суток или дня недели. Для решения необходимы постоянно выделенные ресурсы и внимание как со стороны Производителя, так и со стороны Клиента.
ПРИОРИТЕТ 2 (ВЫСОКИЙ)	Инцидент с Оборудованием Производителя или сетью Клиента, приводящий к снижению эффективности осуществления бизнес-процессов Клиента, связанные с периодической неработоспособностью или деградацией характеристик, а также с

	неработоспособностью незначительного фрагмента сети Клиента, находящейся в промышленной эксплуатации. Работа над такими проблемами осуществляется в рабочее время суток в рабочие дни недели. Для решения необходимы соответствующим образом выделенные ресурсы и внимание как со стороны Производителя, так и со стороны Клиента.
ПРИОРИТЕТ 3 (СРЕДНИЙ)	Инцидент с Оборудованием Производителя или сетью Клиента, не приводящий к снижению эффективности осуществления бизнес-процессов Клиента, связанные с незначительной деградацией характеристик сети Клиента или с неработоспособностью единичных элементов сети, не оказывающих сильного влияния на конечного пользователя. Работа над такими проблемами осуществляется в рабочее время суток в рабочие дни недели.
ПРИОРИТЕТ 4 (НИЗКИЙ)	Прочие запросы по Оборудованию, не подпадающие под описания, обозначенных выше Приоритетов. Работа над такими проблемами осуществляется в рабочее время суток в рабочие дни недели.

6.7. Сроки в зависимости от Приоритетов указаны в Таблице 3.

Таблица 3

Приоритет	Время реакции на регистрацию Обращения	Максимальное время привлечения специалиста Производителя к диагностике Инцидента
1 (КРИТИЧЕСКИЙ)	15 минут	1 р.ч.
2 (ВЫСОКИЙ)	15 минут	4 р.ч.
3 (СРЕДНИЙ)	30 минут	8 р.ч.
4 (НИЗКИЙ)	30 минут	12 р.ч.

6.7.1. Решение по Инциденту, возникшему по ранее известным Производителю причинам, предоставляется сразу после окончания диагностики.

6.7.2. Решение по Инциденту, возникшему по ранее не известным Производителю причинам, будет предоставлено в срок, определённый Производителем.

6.8. Заявка, связанная с доработкой нового функционала или расширением существующих функциональных возможностей Оборудования, регистрируется в Системе регистрации заявок, как «Заявка на доработку» (Feature Request), решение по реализации которой зависит от характера запроса Клиента и степени сложности. В случае принятия решения по реализации Заявки на доработку срок, будет определен Производителем.

6.9. Порядок проведения ремонта Оборудования (RMA):

6.9.1. Ремонт Оборудования осуществляется только на заводе Производителя, после проведения удаленной диагностики и принятия решения представителем Производителя о необходимости отправки Оборудования в ремонт. Ремонт неисправного Оборудования на заводе Производителя без проведения удаленной диагностики осуществляется Производителем в исключительных случаях, в том числе, когда ее проведение не представляется возможным.

6.9.2. Оборудование, передаваемое Клиентом в ремонт, должно быть в полной комплектации и с приложенным паспортом на Оборудование. Если Оборудование будет передано на завод Производителя не в полном комплекте, то Производитель не обязан его доукомплектовывать при отправке из ремонта или при предоставлении замены неисправному Оборудованию.

6.9.3. В зависимости от уровня обслуживания Клиента по Услугам Технической поддержки доставка Оборудования в ремонт осуществляется в следующем порядке:

6.9.3.1. При уровне обслуживания «Базовый» и «Стандартный»: Клиент самостоятельно за свой счет доставляет неисправное Оборудование на завод Производителя;

6.9.3.2. При уровне обслуживания «Расширенный»: Доставка неисправного Оборудования на завод Производителя осуществляется за счет и силами Производителя (силами уполномоченных Производителем третьих лиц). Если необходимая, запрошенная для ремонта Оборудования (RMA) информация от Клиента получена Производителем после 15:00 московского времени, то доставка неисправного Оборудования на завод будет осуществляться Производителем на следующий рабочий день.

6.9.4. Время доставки Оборудования в ремонт на завод Производителя и обратно — не входит в срок ремонта. Отсчет времени ремонта начинается с момента поступления неисправного Оборудования на завод Производителя по Акту приёма-передачи, о чем Производитель оповещает Клиента, и заканчивается оповещением Клиента о готовности Производителя к отправке (доставке) Оборудования из ремонта.

6.9.5. В зависимости от уровня обслуживания Клиента по Услугам Технической поддержки ремонт оборудования осуществляется Производителем в сроки, указанные в Таблице 4. Отсчет сроков ремонта осуществляется в порядке п.п.6.9.4. настоящих Правил:

Таблица 4

№ п/п	ОБОРУДОВАНИЕ	МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК РЕМОНТА		
		БАЗОВЫЙ	СТАНДАРТНЫЙ	РАСШИРЕННЫЙ
1	Коммутатор, маршрутизатор, пакетный брокер или комплект в составе с этим перечисленным Оборудованием.	до 30 р.д.	до 10 р.д.	до 5 р.д.
2	Иное Оборудование или комплект Оборудования, если Оборудование поставлялось в комплекте; (кроме Оборудования и комплектов, указанных в №п/п 1 Таблицы 4)	до 30 р.д.	до 20 р.д.	до 10 р.д.

6.9.6. В случае выявления непригодности Оборудования к ремонту, Производителем предоставляется его замена на аналогичное Оборудование. Производитель вправе по согласованию с Клиентом предложить другое Оборудование с аналогичными или улучшенными характеристиками, в том числе в случае снятия Оборудования с производства.

6.9.7. Возврат Оборудования из ремонта осуществляется за счет и силами Производителя (силами уполномоченных Производителем третьих лиц).

6.9.8. Настройка полученного из ремонта или замененного Оборудования производится Клиентом самостоятельно.

6.10. Порядок предоставления авансовой замены неисправного Оборудования (**NBD Advanced RMA**):

6.10.1. Исправное Оборудование отправляется Клиенту авансом не позднее следующего рабочего дня (NBD) после проведения удаленной диагностики и принятия решения Производителем о необходимости замены неисправного Оборудования, которое эксплуатировалось Клиентом, что подтверждается подписанием Акта приёма-передачи.

6.10.2. Доставка исправного Оборудования от Производителя к Клиенту и возврат неисправного Оборудования от Клиента на завод Производителя осуществляется за счет и силами Производителя (силами уполномоченных Производителем третьих лиц). Если необходимая для осуществления доставки и запрошенная у Клиента информация будет получена Производителем после 15:00 московского времени, то доставка будет осуществляться на следующий рабочий день.

6.10.3. В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения исправного Оборудования от Производителя, Клиент производит замену и информирует Производителя о готовности неисправного Оборудования к возврату. По готовности Клиента к возврату неисправного Оборудования, Производитель организывает доставку неисправного Оборудования от Клиента на завод Производителя для его ремонта и последующего закрытия Заявки.

6.10.4. Если в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты получения исправного Оборудования от Производителя со стороны Клиента не будет произведена замена и/или Производитель не будет уведомлен Клиентом о готовности неисправного Оборудования к возврату, Производитель вправе предъявить Клиенту требование об уплате неустойки в размере 0,1% (ноль целых одна десятая процента) от стоимости неисправного Оборудования, срок готовности к возврату которого нарушен Клиентом, за каждый день просрочки.

6.10.5. Настройка представленного в порядке авансовой замены Оборудования производится Клиентом самостоятельно.

6.11. Производитель не рекомендует Клиентам накапливать неисправное Оборудование на своем складе перед Обращением к Производителю за Услугами Технической поддержки. В этом случае сроки отправки Оборудования из ремонта могут быть увеличены.

6.12. При передаче Оборудования в ремонт, при возврате Оборудования из ремонта или его замене оформляется Акт приема-передачи по форме ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 или ПРИЛОЖЕНИЕ 3 соответственно. Акт приема-передачи подписывается Клиентом в момент передачи неисправного Оборудования в ремонт, получения исправного Оборудования из ремонта или получения заменённого Оборудования, а Производителем – в момент приема неисправного Оборудования в ремонт, при возврате исправного Оборудования из ремонта или отправки замены Оборудования Клиенту.

6.13. Акты приема-передачи по п.6.13. Правил признаются имеющими юридическую силу, если они получены посредством факсимильной связи, либо электронной почты и содержат подпись уполномоченного представителя Клиента до замены их оригиналами. Срок предоставления оригиналов Актов приема-передачи – в течение 14 (Четырнадцати) рабочих дней с момента направления в адрес Производителя копий документов. В случае разногласий между оригиналом и копией Акта приема-передачи, приоритет имеет надлежаще оформленный оригинал.

6.14. При наличии технической возможности, допускается подписание Актов приема-передачи по п.6.13 Правил усиленной квалифицированной электронной подписью (ЭП) с использованием систем электронного документооборота (ЭДО). Получение Актов приема-передачи в электронном виде и подписанных ЭП эквивалентно получению Актов приема-передачи на бумажном носителе и является необходимым и достаточным условием, позволяющим установить, что Акты приема-передачи исходят от стороны, его направившей.

7. РЕКВИЗИТЫ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

Полное наименование компании	Общество с ограниченной ответственностью «Бифорком Текнолоджис»
Сокращенное наименование компании	ООО «Бифорком Тек»
Официальный сайт	https://b4com.tech
Личный кабинет ИТ системы технической поддержки	https://support.b4com.tech
Контактные данные Службы технической поддержки	тел: +7 (499) 403-14-62 (круглосуточно) e-mail: support@b4com.tech



Адрес нахождения	109316, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Печатники, пр-кт Волгоградский, дом 42, корпус 5, помещение I, ком. 115
ОГРН	1157746861711
ИНН / КПП	7728313442 / 7723001001
Банковские реквизиты	р/с 4070 2810 8380 0015 2596 в ПАО СБЕРБАНК к/с 3010 1810 4000 0000 0225 БИК 044525225



ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ

№ _____ - 1

г. _____

«__» _____ 20__

полное наименование организации

именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с одной стороны, и ООО «Бифорком Тек», именуемое в дальнейшем «Производитель», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», составили настоящий Акт приема-передачи Оборудования в ремонт (далее – Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Заявкой № _____ от _____ Клиент передал, а Производитель принял для проведения диагностики и ремонта следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер	Описание неисправности
1			
2			
3			

2. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

Подписи Сторон:

От Производителя:

От Клиента:

ООО «Бифорком Тек»

наименование организации

подпись / _____
ФИО представителя

подпись / _____
ФИО представителя

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ (ВОЗРАТА) ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЕМОНТА

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ (ВОЗВРАТА) ОБОРУДОВАНИЯ ИЗ РЕМОНТА

№ _____ - 2

г. _____

«__» _____ 20__

полное наименование организации

именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с одной стороны, и ООО «Бифорком Тек», именуемое в дальнейшем «Производитель», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», составили настоящий Акт приема-передачи (возврата) Оборудования из ремонта (далее –Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Заявкой № _____ от _____ Производитель передал, а Клиент принял следующее Оборудование из ремонта:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер	Комментарий
1			
2			
3			

2. Все указанное в п.1 Оборудование передано в полном объеме и с надлежащим качеством.
3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

Подписи Сторон:

От Производителя:

От Клиента:

ООО «Бифорком Тек»

наименование организации

подпись / _____
ФИО представителя

подпись / _____
ФИО представителя

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ПРИ ЗАМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ПРИ ЗАМЕНЕ ОБОРУДОВАНИЯ

№ _____ - 3

г. _____

«__» _____ 20__

полное наименование организации

именуемое в дальнейшем «Клиент», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с одной стороны, и ООО «Бифорком Тек», именуемое в дальнейшем «Производитель», в лице

должность представителя

полностью фамилия, имя, отчество представителя

с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», а по отдельности – «Сторона», составили настоящий Акт приема-передачи при замене Оборудования (далее – Акт) о нижеследующем:

1. В соответствии с Заявкой № _____ от «__» _____ 20__ г.:

1.1. **Производитель** передал, а **Клиент** принял следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер
1.		
2.		

Все указанное Оборудование передано в полном объеме и с надлежащим качеством.

1.2. **Клиент** передал, а **Производитель** принял следующее Оборудование:

№ п/п	Наименование Оборудования, комплектация	Серийный номер
1.		
2.		

Все указанное Оборудование передано в полном объеме.

2. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

Подписи Сторон:

От Производителя:
ООО «Бифорком Тек»

От Клиента:

наименование организации

подпись / _____
ФИО представителя

подпись / _____
ФИО представителя

«__» _____ 20__ г.

«__» _____ 20__ г.