

Утвержден
Приказом ООО «Ф-КАССА»
от «30» декабря 2021 г. № 05/19

РЕГЛАМЕНТ
оказания технической поддержки и
обслуживания оборудования

г. Москва - 2021

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Изготовитель** – юридическое лицо, зарегистрированное на территории Российской Федерации или за рубежом, изготовившее оборудование.
- 1.2. **Пользователь** – физическое или юридическое лицо, являющееся на законных основаниях собственником Оборудования.
- 1.3. **Оборудование** – аппаратные платформы или программно-аппаратные комплексы, состоящие из аппаратной части и установленного прикладного программного обеспечения относящиеся к контрольно-кассовой технике, кассовым терминалам, и периферийному оборудованию.
- 1.4. **Прикладное программное обеспечение (далее – Прикладное ПО)** – совокупность программ, а именно низкоуровневые прошивки и программный код, обеспечивающие работоспособность Оборудования.
- 1.5. **Сертификат на оказание технической поддержки и техническое обслуживание оборудования (далее – Сертификат)** – документ, оформленный в электронной форме или на бумажном носителе, содержащий наименование Оборудования, серийный номер Оборудования, срок действия сертификата и вид сертификата подтверждающий право Пользователя на получение услуг технической поддержки и техническое обслуживание Оборудования.
- 1.6. **Идентифицирующая Пользователя информация** - фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя или наименование юридического лица, ИНН, телефон, адрес электронной почты.
- 1.7. **Центр технического обслуживания (далее – ЦТО)** – ООО «Ф-КАССА» в лице сотрудников структурного подразделения ответственного за техническую поддержку, техническое обслуживание и ремонт оборудования.
- 1.8. **Обращение** – сообщение Пользователя, отправленное посредством электронной почты на электронный адрес ЦТО или телефонное обращение по телефонному номеру ЦТО, содержащее в себе идентифицирующую Пользователя информацию и серийный номер Оборудования.
- 1.9. **Техническая поддержка** – услуга консультирования по вопросам настройки и работы Оборудования, Прикладного ПО, удаленного контроля работоспособности Оборудования на основе Обращений.
- 1.10. **Электронный адрес ЦТО** – help@fkassa.ru .
- 1.11. **Телефонный номер ЦТО** – 8 (800) 500-34-75 (доб.112).
- 1.12. **Инцидент** – нештатная ситуация, связанная с возможной неработоспособностью оборудования.
- 1.13. **Рабочий день** – промежуток времени с 9-00 до 18-00 по московскому времени с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней согласно законодательству Российской Федерации.
- 1.14. **Рабочий час (далее - час)** – астрономический час в пределах Рабочего дня.
- 1.15. **Гарантийный срок** – срок, исчисляемый с даты приобретения оборудования Пользователем, в течение которого Пользователь вправе предъявлять требования по качеству Оборудования в соответствии с эксплуатационной документацией.
- 1.16. **Гарантийный ремонт** – выполнение работ по ремонту или замене, вышедших из строя деталей Оборудования вследствие производственных дефектов Оборудования в течение гарантийного срока за счёт Изготовителя.

1.17. Офис ЦТО – помещение, расположенное по одному из адресов наиболее удобному для Пользователя:

1.17.1. 11141, г. Москва, 3-й проезд Перова Поля, д.12, этаж 1, офис 612;

1.17.2. 302040, г. Орёл, ул. Приборостроительная, д.13, офис 27.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Регламент оказания технической поддержки Пользователей и обслуживания Оборудования (далее – Регламент), устанавливает порядок и условия оказания услуг и выполнения работ владельцу Сертификата, а именно:

2.1.1. порядок оказания технической поддержки Пользователей Оборудования;

2.1.2. порядок выполнения работ по плановому техническому обслуживанию Оборудования;

2.1.3. порядок и условия проведения гарантийного ремонта Оборудования;

2.1.4. порядок выполнения работ по ремонту Оборудования, не подлежащего гарантийному ремонту.

2.2. Пользователь считается принявшим и безоговорочно согласным с условиями настоящего Регламента с момента оплаты Сертификата.

2.3. Техническая поддержка Пользователей и обслуживание оборудования осуществляется в случае наличия у Пользователя действующего Сертификата.

2.4. В Сертификате указывается наименование, версия, модификация, вариант исполнения, серийный номер Оборудования и срок действия Сертификата.

3. ТИПЫ СЕРТИФИКАТОВ

3.1. Пользователь в течение срока, указанного в Сертификате и в зависимости от типа такого Сертификата, имеет право воспользоваться следующими услугами ЦТО:

Состав услуг	Тип Сертификата		
	Техническая поддержка	Техническая поддержка и сервисное обслуживание в офисе ЦТО	Техническая поддержка и сервисное обслуживание с выездом
Техническая поддержка			
Техническая поддержка Пользователей Оборудования и выдача рекомендаций по исправлению мелких проблем в работе с Оборудованием	+	+	+
Контроль отправки фискальных данных оператору фискальных данных (ОФД) (1)	Один раз в 30 дней	Один раз в 30 дней	Один раз в 30 дней
Контроль необходимости плановой замены фискального накопителя	+	+	+
Плановое техническое обслуживание			
Плановое техническое обслуживание Оборудования	-	+ 4 раза в год	+ 4 раза в год

Состав услуг	Тип Сертификата		
	Техническая поддержка	Техническая поддержка и сервисное обслуживание в офисе ЦТО	Техническая поддержка и сервисное обслуживание с выездом
Работы по плановой замене фискального накопителя, включая перерегистрацию Оборудования в ФНС (2)	-	+ 1 раз в год	+ 1 раз в год
Обновление Прикладного ПО оборудования (3)	-	+	+
Ремонт оборудования			
Диагностика Оборудования и проведение ремонтных работ Оборудования подлежащего гарантийному ремонту (2)	-	+	+
Диагностика Оборудования и проведение ремонтных работ Оборудования, не подлежащего гарантийному ремонту (2)	-	+	+
Прочее			
Выезд специалистов ЦТО по адресу местонахождения Оборудования для проведения сервисного обслуживания (4)	-	-	+ До 4х выездов в год

«+» - Да, предоставляется.

«-» - Нет, не предоставляется, либо предоставляются за отдельную плату

- (1) При условии предоставления Пользователем доступа к инструментам мониторинга ОФД.
- (2) В стоимость проведения работ не входит дополнительное программное обеспечение, запасные части, детали и расходные материалы.
- (3) При условии наличия у пользователя лицензии производителя на обновление прикладного ПО
- (4) В пределах МКАД г. Москвы или г.Орла, если иное не установлено в Сертификате на обслуживание Оборудования.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 4.1.** Пользователь имеет право обращаться в ЦТО за Технической поддержкой в сроки, не превышающие срок действия Сертификата, путем направления Обращения в ЦТО посредством телекоммуникационных каналов связи, таких как электронная почта, телефон, интернет-мессенджеры, и тому подобное.
- 4.2.** ЦТО обязуется:
 - 4.2.1.** Оказывать услуги технической поддержки в Рабочее дни.
 - 4.2.2.** Обеспечить предоставление технической поддержки Пользователей Оборудования надлежащего качества.

- 4.2.3.** Регистрировать Обращения Пользователя, уведомляя Пользователя посредством электронного сообщения по электронной почте и/или телефонного звонка.
- 4.2.4.** Предоставлять информацию о ходе решения зарегистрированных обращений по запросу Пользователя.
- 4.2.5.** При наличии технической возможности осуществить уделённую диагностику и исправление ошибок в работе Оборудования посредством программ удаленного администрирования (AnyDesk, Сервис и поддержка Эвотор, Мониторинг Атол и тому подобное).
- 4.2.6.** При определении причины обращения как ошибки Прикладного ПО предоставлять Пользователю информацию для решения инцидента, а именно:
 - 4.2.6.1.** информацию об имеющейся версии Прикладного ПО, решающей проблему;
 - 4.2.6.2.** информацию о планируемых сроках выпуска версии Прикладного ПО для решения проблемы.
- 4.2.7.** Предоставлять ответы по Обращениям Пользователя посредством электронного сообщения по электронной почте или телефонного звонка, а именно:
 - 4.2.7.1.** готовое решение или рекомендации для решения проблемы;
 - 4.2.7.2.** консультации по Прикладному ПО;
 - 4.2.7.3.** консультации по работе Оборудования;
 - 4.2.7.4.** ссылки на онлайн-ресурсы, содержащие информацию по известным проблемам, рекомендациям и решениям типовых проблем.
- 4.3.** Сотрудниками ЦТО обрабатываются только те обращения Пользователей, которые содержат идентифицирующую Пользователя информацию.
- 4.4.** Общение Пользователя и ЦТО должно быть корректным, соответствующим общепринятым нормам этикета и культуры речи. Не допускаются оскорбления и нецензурные выражения.
- 4.5.** Техническая поддержка предоставляется пользователям Оборудования, используемого в соответствии с требованиями эксплуатационной документацией Оборудования, с установленным прикладным ПО Производителя оборудования, с устройствами и драйверами устройств, приложениями, определенными в эксплуатационной документации Оборудования. Не осуществляется Техническая поддержка Оборудования, используемого в нестандартных конфигурациях, если иное не прописано в Сертификате.
- 4.6.** Для Оборудования с установленным Прикладным ПО актуальным версиям предоставляется полная техническая поддержка. Техническая поддержка Оборудования с установленным Прикладным ПО предыдущих версий может быть ограничена или прекращена.
- 4.7.** Пользователям с установленным Прикладным ПО поддержка которых прекращена или ограничена, предоставляются известные решения по исправлению и обновлению Прикладного ПО.

- 4.8.** Для выполнения диагностики ЦТО имеет право запросить, а Пользователь обязуется предоставить:
- 4.8.1.** Логины и пароли для доступа в личные кабинеты на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования и иных ресурсах необходимых для диагностики.
 - 4.8.2.** Непосредственный или удаленный доступ посредством программ удаленного администрирования к электронной вычислительной машине, имеющей доступ к личным кабинетам на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования.
- 4.9.** Если в процессе работы над инцидентом ЦТО выясняет, что инцидент связан с продуктом стороннего производителя, то Пользователю будет рекомендовано обратиться в службу технической поддержки соответствующего производителя.
- 4.10.** При отсутствии реакции Пользователя на предложенное решение или запрос дополнительной информации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения Пользователем соответствующего решения или запроса, обращение считается неактуальным. Услуги ЦТО технической поддержки по обращению считаются своевременно оказанными, а само обращение - закрытым.
- 4.11.** Контроль отправки фискальных данных оператору фискальных данных
- 4.11.1.** В рамках технической поддержки Пользователя оборудования ЦТО проводит контроль отправки фискальных данных оператору фискальных данных с периодичностью не реже, чем указано в п. 3.1 Регламента в соответствии с типом Сертификата.
 - 4.11.2.** Контроль отправки фискальных данных, проводится при условии предоставления Пользователем доступа ЦТО к инструментам мониторинга ОФД.
 - 4.11.3.** В случае, если ЦТО выявлено отсутствие получения фискальных данных оператором фискальных данных, ЦТО уведомляет об этом Пользователя Оборудования посредством электронного сообщения по электронной почте или телефонного звонка.
 - 4.11.4.** Пользователь Оборудования обязуется принять незамедлительные меры по устранению причин задержки отправки фискальных данных оператору фискальных данных самостоятельно или с привлечением ЦТО.
- 4.12.** Контроль необходимости плановой замены фискального накопителя
- 4.12.1.** В рамках технической поддержки ЦТО проводит контроль необходимости плановой замены фискального накопителя с периодичностью не реже, чем указано в п. 3.1 Регламента в соответствии с типом Сертификата.
 - 4.12.2.** Контроль необходимости плановой замены фискального накопителя, проводится при условии предоставления Пользователем доступа ЦТО к инструментам мониторинга ОФД.
 - 4.12.3.** В случае, если ЦТО будет выявлена необходимость плановой замены фискального накопителя, ЦТО уведомляет об этом Пользователя Оборудования посредством электронного сообщения по электронной почте или телефонного звонка.

4.12.4. Пользователь Оборудования осуществляет плановую замену фискального накопителя и перерегистрацию Оборудования самостоятельно или с привлечением ЦТО.

5. ПОРЯДОК ПЛАНОВОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

- 5.1.** Под Плановым техническим обслуживанием Оборудования (далее – ТО) подразумевается комплекс работ, рекомендуемый Производителем для поддержания работоспособности Оборудования на протяжении всего срока полезного использования Оборудования.
- 5.2.** Объем работ в течение срока, указанного в Сертификате зависит от типа такого Сертификата в соответствии с п. 3.1 настоящего Регламента, типа Оборудования и технических регламентов, утвержденных производителем оборудования.
- 5.3.** В стоимость ТО не входит стоимость запасных частей, лицензий на прикладное ПО, фискальных накопителей, услуг третьих сторон, таких как ОФД, операторы электронного документооборота, удостоверяющие центры и тому подобное.
- 5.4.** В состав ТО как правило (но не обязательно) входят такие работы:
 - 5.4.1.** Контроль наличия механических повреждений Оборудования;
 - 5.4.2.** Чистка печатающего механизма, лентопротяжного механизма и автоотрезчика бумаги;
 - 5.4.3.** Контроль деталей и узлов подверженных механическому износу;
 - 5.4.4.** Проверка правильности и качества печати, распечатка диагностического отчета;
 - 5.4.5.** Контроль актуальности и обновление Прикладного ПО;
 - 5.4.6.** Диагностика состояния и при необходимости замена элементов питания;
 - 5.4.7.** Диагностика соединения Оборудования с ОФД и личным кабинетом Производителя;
 - 5.4.8.** Проверка и при необходимости корректировка даты и времени;
 - 5.4.9.** Диагностика фискального накопителя, при необходимости его замена;
 - 5.4.10.** Диагностика состояния внутренней памяти Оборудования, при необходимости очистка кэша;
 - 5.4.11.** Чистка внешних поверхностей Оборудования;
 - 5.4.12.** Выдача рекомендаций: по предотвращению выхода из строя оборудования в случае обнаружения дефектов Оборудования, требуемому ремонту, необходимости изменения настроек.
- 5.5.** ЦТО обязуется выполнять ТО в согласованные с Пользователем Рабочие дни, но не реже чем это указано в соответствующем Сертификате.
- 5.6.** ТО производится в офисе ЦТО, доставка Оборудования в офис ЦТО и возврат Оборудования в адрес Пользователя производится за счет сил и средств Пользователя, если иное не предусмотрено Сертификатом.
- 5.7.** В случае, если Сертификатом не предусмотрен выезд специалистов ЦТО по адресу местонахождения Оборудования для проведения ТО Пользователь имеет право оплатить разовый выезд специалиста ЦТО.
- 5.8.** В случае, если Сертификатом предусмотрен выезд специалистов ЦТО по адресу местонахождения Оборудования для проведения ТО или выезд специалиста ЦТО осуществляется в соответствии с п. 5.7 Регламента, Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты обязуется предоставить:

- 5.8.1.** точный адрес места нахождения Оборудования;
 - 5.8.2.** порядок доступа специалистов ЦТО на территорию местонахождения Оборудования;
 - 5.8.3.** контактную информацию представителя Пользователя (ФИО, должность, мобильный (стационарный) номер телефона), который обеспечит передачу Оборудования и подписание Акта приема-передачи Оборудования, вынос Оборудования с территории Пользователя;
 - 5.8.4.** подтвердить дату и время доступа специалистов ЦТО на территорию местонахождения Оборудования.
- 5.9.** По факту передачи Оборудования на ТО и возврату Пользователю сотрудник ЦТО оформляет в 2 (двух) экземплярах Акт приема-передачи Оборудования, который подписывается уполномоченными представителями Сторон. В случае, если ТО оборудования производится на территории Пользователя или в присутствии Пользователя, акты приёма-передачи Оборудования не оформляются.
- 5.10.** Работы по плановой замене фискального накопителя
- 5.10.1.** Работы по плановой замене фискального накопителя выполняются одновременно с ТО.
 - 5.10.2.** Для выполнения по плановой замене фискального накопителя, установленного в Оборудовании ЦТО имеет право запросить, а Пользователь обязуется предоставить:
 - 5.10.2.1.** Логины и пароли для доступа в личные кабинеты на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования.
 - 5.10.2.2.** Непосредственный или удаленный доступ посредством программ удаленного администрирования к электронной вычислительной машине, имеющей доступ к личным кабинетам на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования.
 - 5.10.3.** Пользователь предоставляет новый, не бывший в эксплуатации фискальный накопитель, либо приобретает его за отдельную плату в ЦТО и Оборудование, требующее плановой замены фискального накопителя.
 - 5.10.4.** Для регистрационных действий в ОФД, ФНС, производителя Оборудования Пользователь обеспечивает непосредственный или удаленный доступ посредством программ удаленного администрирования к электронной вычислительной машине, имеющей доступ к личным кабинетам на интернет-сайтах ФНС, ОФД, производителей Оборудования.
 - 5.10.5.** ЦТО производит физическую замену использованного фискального накопителя, установленного в Оборудовании на новый фискальный накопитель.
 - 5.10.6.** ЦТО производит регистрационные действия Оборудования связанные с заменой фискального накопителя необходимые для его нормальной эксплуатации в соответствии с законодательством Российской Федерации используя личные кабинеты Пользователя на интернет-сайтах

ФНС, ОФД, производителя Оборудования при условии выполнения Пользователем п.5.10.4 Регламента.

- 5.11. Обновление Прикладного ПО на оборудовании осуществляется только при наличии у Пользователя приобретенной лицензии на обновление Прикладного ПО.
- 5.12. В случае если во время ТО выявляется необходимость проведения ремонтных работ, ЦТО согласовывает с Пользователем дальнейшие действия по выполнению работ согласно разделов 6, 7 настоящего Регламента.
- 5.13. По окончании проведения ТО ЦТО уведомляет Пользователя посредством электронного сообщения по электронной почте или звонком по телефону об окончании работ и готовности к возврату Оборудования.
- 5.14. Факт выполнения работ подтверждается подписанием уполномоченными представителями ЦТО и Пользователя чек-листа планового технического обслуживания.

6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕМОНТНЫХ РАБОТ ОБОРУДОВАНИЯ ПОДЛЕЖАЩЕГО ГАРАНТИЙНОМУ РЕМОНТУ

- 6.1. Гарантийный срок на Оборудование устанавливается Изготовителем и указывается в паспорте Оборудования.
- 6.2. Гарантийный ремонт оборудования производится только в офисе ЦТО. Доставка оборудования в офис ЦТО и обратно производится силами или за счет средств Пользователя.
- 6.3. По факту передачи Оборудования на гарантийный ремонт и возврату Пользователю сотрудник ЦТО оформляет в 2 (двух) экземплярах Акт приема-передачи Оборудования, который подписывается уполномоченными представителями Сторон.
- 6.4. ЦТО выполняет диагностику Оборудования и информирует Пользователя по электронной почте или звонком по телефону о необходимых ремонтных работах и планируемых сроках ремонта.
- 6.5. Пользователь обязуется в разумные сроки согласовывать с ЦТО необходимые действия по выполнению работ и замене запасных частей.
- 6.6. Оплата стоимости запасных частей и работ в рамках гарантийного ремонта Пользователем не осуществляется.
- 6.7. Обязательными условиями действия гарантийного срока на Оборудование являются:
 - 6.7.1. отсутствие механических повреждений Оборудования;
 - 6.7.2. наличие полной комплектности Оборудования;
 - 6.7.3. соблюдение требований эксплуатационной документации по использованию, транспортировке, хранению Оборудования;
 - 6.7.4. отсутствие несанкционированного вмешательства в работу Оборудования.
- 6.8. Гарантийный срок на Оборудование не распространяется в случаях:
 - 6.8.1. Обнаружения несанкционированного вскрытия Оборудования и/или следов попыток ремонта;
 - 6.8.2. Замены частей и (или) деталей Оборудования в неавторизованных Производителем сервисных центрах;

- 6.8.3.** Отсутствия или нарушения пломбировок Изготовителя или продавца на Оборудовании;
- 6.8.4.** Несоблюдения правил эксплуатации Оборудования;
- 6.8.5.** Включения Оборудования в сеть с нарушениями электропроводки и (или) колебаниями напряжения выше допустимых пределов;
- 6.8.6.** Эксплуатации неисправного Оборудования;
- 6.8.7.** Включения Оборудования в сеть без заземления или нулевого защитного проводника;
- 6.8.8.** Нарушения требований эксплуатации, установленных в документации, поставляемой с Оборудованием;
- 6.8.9.** Использования Оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению;
- 6.8.10.** Если дефект вызван изменением конструкции или схемы Оборудования, подключением внешних устройств, не предусмотренных Изготовителем;
- 6.8.11.** Наличия механических повреждений;
- 6.8.12.** Наличия повреждений, вызванных воздействием влаги, высоких или низких температур, коррозией, окислением, попаданием внутрь Оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых или животных;
- 6.8.13.** Наличия повреждений (недостатков), вызванных воздействием компьютерных вирусов и аналогичных программ для ЭВМ; установкой, сменой или удалением паролей (кодов) Оборудования, модификацией и (или) переустановкой предустановленной программы для Оборудования, форматированием накопителей на жестких магнитных/твердотельных дисках/флэш-памяти Оборудования.
- 6.9.** Производители Оборудования на своё усмотрение имеет право устанавливать ограничения на составные части Оборудования, не подлежащие гарантийному ремонту, например, печатающие механизмы, элементы питания, блоки питания.
- 6.10.** В течение гарантийного срока и при условии соблюдения условий, предусмотренных п.п. 6.1, 6.7, 6.8 настоящего Регламента, ЦТО устраняет выявленные дефекты (недостатки) Оборудования, возникшие по вине Изготовителя, без взимания платы с Пользователя в порядке и сроки предусмотренные разделом 6 настоящего Регламента.
- 6.11.** Срок выполнения гарантийного ремонта с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи оборудования при условии согласования Пользователем выполнения соответствующих работ составляет:
 - 6.11.1.** Не более 5 (Пяти) рабочих дней, если ЦТО является авторизованным сервисным центром Производителя Оборудования, при наличии запасных частей.
 - 6.11.2.** Не более 14 (Четырнадцати) рабочих дней, если ЦТО является авторизованным сервисным центром Производителя Оборудования, в случае отсутствия запасных частей на складе ЦТО.
 - 6.11.3.** Не более 14 (Четырнадцати) рабочих дней, если ЦТО не является авторизованным сервисным центром Производителя Оборудования.

При этом ЦТО передает, оборудование в сторонний сервисный центр, уполномоченный Производителем для ремонта данного оборудования.

- 6.11.4.** Срок выполнения гарантийного ремонта может быть продлен максимально до 30 (тридцати) рабочих дней в случае отсутствия запасных частей на складе Производителя Оборудования.
- 6.12.** Для выполнения ремонтных работ ЦТО имеет право запросить, а Пользователь обязуется предоставить:
 - 6.12.1.** Логины и пароли для доступа в личные кабинеты на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования.
 - 6.12.2.** Непосредственный или удаленный доступ посредством программ удаленного администрирования к электронной вычислительной машине, имеющей доступ к личным кабинетам на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования.
- 6.13.** В случае обнаружения недостатков, производственных дефектов Оборудования и невозможности их устранения, выявленных в период действия гарантийного срока, ЦТО имеет право заменить Оборудование Пользователю на аналогичную модель по комплектности и своим техническим характеристикам без взимания дополнительной платы.
- 6.14.** Замена в Оборудовании неисправных частей, деталей, узлов в период гарантийного срока не ведет к установлению нового гарантийного срока на все Оборудование, либо на замененные части Оборудования.
- 6.15.** На время гарантийного ремонта Оборудования ЦТО не предоставляет Пользователю во временное пользование другое аналогичное работоспособное Оборудование, если это не предусмотрено отдельными договорами.
- 6.16.** Выполнение ремонтных работ по окончании гарантийного срока или связанных с нарушениями условий установленных п.п.6.7, 6.8 настоящего Регламента, осуществляется ЦТО в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящего Регламента.

7. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РЕМОНТНЫХ РАБОТ ОБОРУДОВАНИЯ, НЕ ПОДЛЕЖАЩЕГО ГАРАНТИЙНОМУ РЕМОНТУ

- 7.1.** В случае обнаружения дефектов (недостатков) в работе Оборудования после окончания гарантийного срока или в случае несоблюдения условий эксплуатации установленных Изготовителем ЦТО выполняет диагностику и ремонт Оборудования в соответствии с данным разделом Регламента.
- 7.2.** Не гарантийный ремонт оборудования производится в офисе ЦТО. Доставка оборудования в офис ЦТО и обратно производится силами или за счет средств Пользователя.
- 7.3.** ЦТО по согласованию с пользователем может осуществить не гарантийный ремонт оборудования в месте нахождения Оборудования при наличии технической возможности. При этом если ремонт Оборудования выполняется не одновременно с плановым техническим обслуживанием, Пользователь дополнительно оплачивает выезд специалиста ЦТО.

- 7.4.** По факту передачи Оборудования на не гарантийный ремонт и возврату Пользователю сотрудник ЦТО оформляет в 2 (двух) экземплярах Акт приема-передачи Оборудования, который подписывается уполномоченными представителями Сторон. В случае, если не гарантийный ремонт оборудования производится на территории Пользователя или в присутствии Пользователя, акты приёма-передачи Оборудования не оформляются.
- 7.5.** ЦТО выполняет диагностику Оборудования и информирует Пользователя по электронной почте или звонком по телефону о необходимых ремонтных работах и их сроках, стоимости запасных частей и работ.
- 7.6.** Пользователь обязуется в разумные сроки согласовывать с ЦТО необходимые действия по выполнению работ и замене запасных частей.
- 7.7.** Оплата стоимости запасных частей и работ осуществляется Пользователем на основании выставленного ЦТО счета на оплату, не позднее следующего рабочего дня после получения счёта на оплату, путем перевода денежных средств на расчётный счет, указанный в соответствующем счете или в кассе ЦТО.
- 7.8.** Срок выполнения ремонта с даты получения Оборудования по Акту приема-передачи оборудования при условии согласования Пользователем выполнения соответствующих работ составляет:
- 7.8.1.** Не более 5 (Пяти) рабочих дней, если ЦТО является авторизованным сервисным центром Производителя Оборудования, при наличии запасных частей.
- 7.8.2.** Не более 14 (Четырнадцати) рабочих дней, если ЦТО является авторизованным сервисным центром Производителя Оборудования, в случае отсутствия запасных частей на складе ЦТО.
- 7.8.3.** Не более 14 (Четырнадцати) рабочих дней, если ЦТО не является авторизованным сервисным центром Производителя Оборудования. При этом ЦТО передает, оборудование в сторонний сервисный центр, уполномоченный Производителем для ремонта данного оборудования.
- 7.8.4.** Срок выполнения ремонта Оборудования может быть продлен максимально до 30 (тридцати) рабочих дней в случае отсутствия запасных частей на складе Производителя Оборудования.
- 7.9.** Для выполнения ремонтных работ ЦТО имеет право запросить, а Пользователь обязуется предоставить:
- 7.9.1.** Логины и пароли для доступа в личные кабинеты на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования.
- 7.9.2.** Непосредственный или удаленный доступ посредством программ удаленного администрирования к электронной вычислительной машине, имеющей доступ к личным кабинетам на интернет-сайтах оператора фискальных данных, Федеральной налоговой службы, производителя Оборудования.
- 7.10.** Гарантийный срок на установленные новые запасные части и детали в Оборудовании в рамках выполнения работ по ремонту Оборудования устанавливается индивидуально производителями запасных частей и оборудования и исчисляется с даты подписания Сторонами Акта выполненных работ.

- 7.11. На время ремонта Оборудования ЦТО не предоставляет Пользователю во временное пользование другое аналогичное работоспособное Оборудование, если это не предусмотрено отдельными договорами.
- 7.12. В случае невыполнения Пользователем своих обязательств, в том числе по своевременному предоставлению запрашиваемой информации, подписанию документов, представлению доступа к территории местонахождения Оборудования и т.д., срок выполнения работ сдвигается на срок задержки выполнения Пользователем своих обязательств.
- 7.13. При возврате Оборудования Пользователю ЦТО предоставляет в 2 (двух) экземплярах универсальный передаточный документ, который подписывается уполномоченным лицом Пользователя в момент получения Оборудования.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 8.1. Каждая из Сторон должна защищать от несанкционированного разглашения любую конфиденциальную информацию, ставшую доступной ей в связи с выполнением Работ.
- 8.2. Любой ущерб, вызванный нарушением условий конфиденциальности информации, определяется и возмещается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.3. Обязательства по сохранению в тайне полученной конфиденциальной информации действуют в период оказания услуг по соответствующему Сертификату, а также в течение трех лет после окончания оказания услуг.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 9.1. ЦТО имеет право привлекать третьих лиц для своевременного и качественного оказания услуг без уведомления и согласования с Пользователем.
- 9.2. Количество действующих Сертификатов на обслуживание Оборудования должно соответствовать фактическому количеству Оборудования, находящемуся в эксплуатации у Пользователя.
- 9.3. Срок эксплуатации Оборудования, в отношении которого приобретается Сертификат на обслуживание Оборудования, не должен превышать 10 (десять) лет с даты производства Оборудования, указанной Изготовителем в формуляре или техническом паспорте на Оборудование.
- 9.4. ООО «Ф-КАССА» имеет право вносить изменения в настоящий Регламент в одностороннем порядке с обязательным уведомлением Пользователя за 15 (пятнадцать) календарных дней до предполагаемой даты внесения изменений путем опубликования новой редакции Регламента или изменений к нему на сайте <https://fkassa.ru>.
- 9.5. Настоящий Регламент вступает в силу с момента опубликования на сайте <https://fkassa.ru>.

10. РЕКВИЗИТЫ ЦТО

Общество с ограниченной ответственностью «Ф-КАССА»

ИНН 7720378127, КПП 772001001, ОГРН 1177746381053

Юридический адрес: 111141, г.Москва, 3-й проезд Перова Поля, д.12, этаж 1, офис 612.

Почтовый адрес: 111141, г.Москва, 3-й проезд Перова Поля, д.12, этаж 1, офис 612

Электронная почта: help@fkassa.ru

Телефон: 8 (800) 500-34-75

Интернет-сайт: <https://fkassa.ru>

Чек-лист планового технического обслуживания Оборудования

Дата ТО: «__» _____ 202__ г.

Исполнитель: ООО "Ф-КАССА", 111141, Москва г, Перова Поля 3-й проезд, дом 12, офис 612

Заказчик: _____

Оборудование: _____

Серийный номер оборудования: _____

Отметьте галочками работы, которые вы провели. Выставляя галочку, вы гарантируете, что провели работы в полном объеме. Если по результатам диагностики выявлены проблемы, заполните поле комментариев. Например, некорректные настройки ОФД, старая версия прошивки, обновил до актуальной (с указанием версий)

№	Работа	Отметка	Примечание
	Проверка целостности марок-пломб, маркировки ККТ (шильдика)		
	Проверка отсутствия люфтов и корректности закрытия крышки отсека для чековой ленты, целостности корпуса		
	Очистка термопечатающего механизма и прижимного ролика с использованием чистящего средства и сжатого воздуха		
	Чистка внешних поверхностей		
	Проверка правильности и качества печати – распечатка чека «Информация о ККТ» (Атол, Дримкас)		
	Диагностика изделия – распечатка чека «Технологический прогон» (Атол, ЭВОТОР)		
	Проверка и при необходимости корректировка даты и времени		
	Проверка актуальности внутреннего ПО, обновление при необходимости		
	Диагностика состояния внутренней памяти, при необходимости очистка кэша		
	Контроль и, при необходимости, замена элементов питания энергонезависимых электронных часов		
	Проверка работоспособности аккумуляторной батареи и, при необходимости, замена аккумуляторной батареи		
	Проверка информационного обмена с ОФД, при необходимости диагностика причины ошибок отправки документов		
	Проверка состояния ФН, в случае если временной ресурс или память ФН близка к заполнению - замена ФН		

Рекомендации: _____

Работы выполнил: _____ / _____ /

Работы принял: _____ / _____ /