



POS-терминалы с поддержкой бесконтактных карт NEWLAND SP830/SP630/ME51 (далее Товар)

1. Гарантии Поставщика

1.1. Гарантийный срок на Товар составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты продажи указанной в гарантийном талоне Паспорта Товара и продлению не подлежит, в т.ч. в случаях ремонта, замены Товара, отсутствия возможности его использования, а также по иным основаниям. В случае, если в пределах гарантийного срока в Товаре будут обнаружены недостатки и такой Товар будет заменен Поставщиком на Товар надлежащего качества, гарантийный срок на предоставленный Товар вместо некачественного устанавливается с момента передачи пользователю такого Товара взамен некачественного до момента истечения гарантийного срока на замененный Товар.

1.2. Гарантия не распространяется на комплектующие и расходные материалы (ленту чековую, встроенный аккумулятор, кабели).

1.3. В случае существенного нарушения требований к качеству и при отсутствии на складе у Поставщика необходимого для замены Товара, Поставщик имеет право заменить такой Товар в течение 1-го месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у Поставщика в указанный период времени Товара данной модели (марки, типа, артикула и др.) по не зависящим от него причинам Поставщик имеет право предоставить пользователю аналогичный Товар другой модели (марки, типа, артикула и др.). При этом аналогичный Товар - Товар, который по своим основным характеристикам, функциональному назначению схож с Товаром, переданным пользователем Поставщику для устранения недостатков в принадлежащем ему Товаре длительного пользования или замены такого Товара. При этом в аналогичном Товаре допускаются различия в наименовании изготовителя, товарном знаке, внешнем виде, размере, технических характеристиках.

1.4. Поставщик освобождается от ответственности по гарантийным обязательствам в случаях, если:

- условия эксплуатации пользователем Товара, вышедшего из строя, не соответствовали требованиям, указанным в Паспорте Товара;
- присутствуют повреждения и/или неисправности Товара в результате небрежного или неумелого обращения или эксплуатации пользователем, в том числе неисправности портов ввода-вывода (COM, USB, RG45 и т.д.);
- имеются механические повреждения Товара, а также признаки химического, термического и иного стороннего воздействия (например, попадания жидкостей), приведшего к выходу Товара из строя;
- присутствуют внутри корпуса посторонние предметы и материалы, независимо от их природы (в том числе жидкости, следы жидкостей, насекомых и продуктов их жизнедеятельности);
- имеются признаки вскрытия (попытки вскрытия), повреждения стикеров или других элементов пломбировки на Товаре, повреждения, причинённые внешними воздействиями: пожара, взрыва, затопления водой или иной жидкостью, загрязнениями (в том числе при проведении строительных работ), природных катаклизмов или стихийных бедствий, вандализма (повреждения, нанесенные третьими лицами) или радиоактивного загрязнения; повреждения, причинённые насекомыми, грызунами или животными, а также продуктами их жизнедеятельности;

- имеются признаки, модернизации, замены деталей в Товаре либо ремонта узлов Товара лицами, не являющимися представителями Поставщика;
- имеются в Товаре повреждения и/или неисправности, вызванные использованием низкокачественных и нестандартных расходных материалов, чистящих средств;
- неработоспособность Товара вызвана отсутствием либо низким сигналом сотовой связи, неисправностью электрических, коммуникационных сетей, оборудования связи (в том числе SIM-карт, коммутаторов, маршрутизаторов, модемов, кабелей и т.д.);
- присутствует выход из строя Товара, включая его внешние сетевые адаптеры, по причине воздействия повышенного сетевого напряжения, следствием которого являются механические разрушения электронных пассивных и активных компонентов Товара;
- отсутствует (не предоставлен) Паспорт Товара или иной документ, подтверждающий гарантийный срок.

1.5. По окончании гарантийного срока дальнейший ремонт и обслуживание Товара и ПО Поставщика осуществляется по отдельному договору.

1.6. При передаче пользователем в пределах гарантийного срока бывшего у него в эксплуатации Товара иному пользователю в собственность, новый пользователь имеет право на использование оставшегося гарантийного срока на Товар при предъявлении Паспорта Товара, подтверждающего гарантийный срок. При этом порядок и условия гарантийного обслуживания на нового пользователя не распространяются.

2. Порядок обслуживания Товара Поставщиком

2.1. Работы по обслуживанию Товара осуществляются Поставщиком в течении гарантийного срока на основании Заявок пользователя (далее – Заявка). Заявки направляются пользователем в контакт-центр Поставщика посредством телефонной/факсимильной связи на номера: (017) 389-7677, (029) 310-4046, (029) 560-5368, (029) 620-4622, либо по электронной почте на адрес terminal@tusson.by.

2.2. По окончании выполнения работ по обслуживанию Товара, сотрудником Поставщика, выполнявшим работы, заполняется документ, подтверждающий факт производства работ (заявка; акт технического обследования и/или ремонта Товара). Этот документ подписывается представителем (ответственным сотрудником) пользователя с полным указанием Ф.И.О. и должности представителя (ответственного сотрудника). Пользователь соглашается, что подписанные им (его работником) документы (заявка, акт технического обследования и/или ремонта Товара) являются подтверждением факта выполнения работ. Пользователь соглашается с тем, что отказ от подписания заявки, акта технического обследования и/или ремонта Товара представителем (ответственным сотрудником) пользователя не освобождает его от оплаты выполненных работ согласно п. 2.5.

2.3. К моменту прибытия специалистов Поставщика для выполнения работ по обслуживанию Товара представитель пользователя обязан:

- предоставить свободный доступ к Товару;
- обеспечить электропитание и работоспособность коммуникационного оборудования во время обслуживания;
- обеспечить наличие бумаги к принтерам Товара.

2.4. Условия проведения работ по обслуживанию Товара не распространяются на Товар, неработоспособность которого вызвана по причинам, указанным в п. 1.4.

2.5. Работы по восстановлению работоспособности и ремонту Товара, вышедшего из строя по причинам, указанным п. 1.4, производятся по согласованию с пользователем. В случае выявления нарушений условий эксплуатации Товара по причинам, указанным в п.1.4. или невыполнения пользователем обязательств по п.2.3., Поставщик имеет право потребовать от пользователя оплаты выезда специалиста и выполненных работ по обследованию Товара по действующим у Поставщика тарифам (прейскурантам).

2.6. Поставщик для выполнения обязательств имеет право привлекать иные организации.

3. Условия обслуживания Товара Поставщиком

- 3.1. Обслуживание Товара (комплекс действий по поддержанию оборудования пользователя в работоспособном состоянии) осуществляется Поставщиком при условии выполнения пользователем требований к условиям эксплуатации для каждой единицы Товара согласно Паспорту (руководству) по эксплуатации.
- 3.2. В течение срока обслуживания Товара пользователя, Поставщик осуществляет консультации по способам устранения сбоев/отказов в работе Товара.
- 3.3. Прием и рассмотрение обращений Покупателя по вопросам эксплуатации Товара пользователя, производится в рабочее время по телефонной/факсимильной связи на номера: (017) 389-7677, (029) 310-4046, (029) 560-5368, (029) 620-4622, либо по электронной почте на адрес terminal@tusson.by.
- 3.4. Работы по восстановлению работоспособности Товара могут выполняться в месте его установки, а также в технических центрах Поставщика;
- 3.5. Тестирование работы Товара пользователя путем проведения рабочих транзакций в режиме реального времени выполняется при условии предоставления такой возможности пользователем.
- 3.6. Работы по обслуживанию Товара выполняются на основании Заявки на проведение работ согласно п. 2.1.
- 3.7. Продолжительность проведения работ по восстановлению работоспособности и ремонту Товара пользователя исчисляется с даты и времени, указанных в Заявке на проведение данных работ и не должна превышать:
- по г. Минску и областным центрам - 16 рабочих часов;
 - по остальным регионам - 24 рабочих часа.
- 3.8. Рабочие часы – с 09.00 до 21.00 с понедельника по воскресенье включая выходные и праздничные дни, установленные законодательством Республики Беларусь.
- 3.9. В отдельных случаях продолжительность выполнения работ по восстановлению работоспособности и ремонту Товара определяется Поставщиком и согласуется с пользователем.
- 3.10. Поставщик имеет право предоставлять подменное оборудование, узлы и модули на период восстановления работоспособности Товара, требующего длительного диагностирования и устранения неисправности. При предоставлении подменного Товара Заявка пользователя считается исполненной.
- 3.11. Изъятие неисправного Товара, а также передача подменного Товара осуществляется по квитанции Поставщика, в которой указываются серийные номера изъятых/подменного Товара, а также в Заявке делается соответствующая запись об изъятии/установке Товара. При возврате Товара пользователь в тот же момент обязан вернуть квитанцию и подменный Товар Поставщику.
- 3.12. Изменение местонахождения подменного Товара допускается только с письменного согласия Поставщика.
- 3.13. В случае невозврата пользователем подменного Товара Поставщику, Поставщик составляет односторонний акт о невозврате Товара. Данный акт является основанием для взыскания стоимости невозвращенного Товара с пользователя.
- 3.14. Для ремонта могут использоваться бывшие в употреблении работоспособные комплектующие.
- 3.15. По окончании выполнения работ по обслуживанию Товара, сотрудником Поставщика, выполнявшим работы, заполняется документ, подтверждающий факт производства работ (заявка; акт технического обследования и/или ремонта Товара).
- 3.16. В случае нарушения пользователем требований к условиям эксплуатации Товара Поставщик не несет ответственность за обеспечение его работоспособности.

4. Адрес и контакты СЦ Поставщика в Республике Беларусь ООО «ТУССОН»

- г. Минск, з-д «Мотовело», пр. Партизанский, 8, корп.1, 2-й этаж, ком.201, тел. 017-389-78-23;
- г. Брест, ул. Д. Донского, 12А, тел. 0162-53-91-14;
- г. Витебск, пр. Черняховского, 33, пом. 5, тел. 0212-67-19-08;
- г. Гомель, ул. Шевченко, 27/1, ком.30, 2 этаж, тел. 0232-33-15-36;
- г. Гродно, ул. Гаспадарчая, 29-1, к.412, тел. 0152-68-35-62;
- г. Могилев, ул. Левая Дубровенка, 32а, пом.51, тел. 0222-24-65-05.