

1.1.1 **Вывоз и возврат (совместно именуемые «Доставка») оборудования:**

Количество и периодичность доставки без дополнительной оплаты определяется оплаченным абонентом тарифом, в рамках заключенного абонентского договора.

Доставка оборудования сверх количества и периодичности, предусмотренной тарифом, оплачивается абонентом по ценам, указанным в прайс – листе, размещенном по ссылке <https://vi-service.ru/service-prices/> (далее – «Прайс-лист»). Доставка подменного оборудования абоненту включается в количество и периодичность, предусмотренную тарифом (если предоставление подменного оборудования предусмотрено оплаченным абонентом тарифом).

Доставка оборудования осуществляется ООО «ВИ Сервис» только в пределах города Москвы и Московской области.

Доставка допускается только при соблюдении следующих условий:

- До 3 единиц оборудования за одну доставку от абонента до ООО «ВИ Сервис» и наоборот (далее – «Рейс»);
- Общая масса перевозимого оборудования за один Рейс не более 30 килограмм с учетом его упаковки;
- Масса одной единицы оборудования не более 20 килограмм с учетом ее упаковки;
- Наибольшая сторона оборудования (его упаковки) не более 120 сантиметров;
- Сумма трех измерений оборудования (его упаковки) не более 200 сантиметров.

Оборудование, выходящее за любую из вышеуказанных весогабаритных характеристик, считается крупногабаритным и не входит в условия Доставки.

ООО «ВИ Сервис» осуществляет доставку оборудования в течение 3 рабочих дней с момента получения заявки от абонента при условии, что заключен и действует абонентский договор.

1.1.2 **Предоставление скидок на услуги по ремонту/ диагностике/ техническому обслуживанию и запасные части:**

В зависимости от оплаченного тарифа, ООО «ВИ Сервис» предоставляет абоненту скидку на услуги по диагностике, ремонту и техническому обслуживанию (далее – «Услуги») и использованные для выполнения Услуг запасные части. Размер скидки определяется тарифом.

Скидка подлежит расчету от Услуг, указанных в Прайс – листе. Стоимость Услуг и использованных запасных частей в универсальном передаточном документе, выставленном ООО «ВИ Сервис» указывается с учетом предоставленных скидок

1.1.3 **Предоставление отчета по оборудованию:**

ООО «ВИ Сервис» без дополнительной оплаты абонентом, формирует и предоставляет абоненту аналитический отчет о состоянии оборудования, руководствуясь ранее оказанными Услугами в период действия абонентского договора. Отчет формируется на основании заявки абонента, но не чаще, чем 1 раз в отчетный период, определенный абонентским договором.

Отчет предоставляется в течение 2 рабочих дней с даты получения заявки и включает в себя следующие ориентировочные условия:

- Обобщенные сведения о составе и текущем состоянии оборудования;
- Информацию о количестве и видах выявленных неисправностей;
- Сведения о частоте повторных поломок;
- Информацию о фактических расходах на диагностику, ремонт и техническое обслуживание;
- Перечень оборудования с повышенной частотой возникновения неисправностей;
- Рекомендации по дальнейшему ремонту, техническому обслуживанию, замене или списанию оборудования.

Отчет формируется на основании имеющейся у ООО «ВИ Сервис» информации об обращениях абонента и Услугах, оказанных ООО «ВИ Сервис», а также сведений, предоставленных абонентом. Сведения об Услугах, выполненных третьими лицами, а также понесенных, в связи с этим расходов не учитываются при формировании отчета.

Отчет носит информационно – аналитический характер и предназначен для оценки состояния и эффективности эксплуатации оборудования. Формирование отчета не предполагает обязательного физического осмотра каждой единицы оборудования и не является технической экспертизой. Рекомендации, содержащиеся в отчете, носят информационный характер и не ограничивают абонента в принятии самостоятельных решений относительно дальнейшей эксплуатации, ремонта, технического обслуживания, замены или списания Оборудования.

1.1.4 Выездной ремонт:

При одновременной подготовке к ремонту не менее 5 единиц оборудования, находящихся по одному адресу, абонент вправе требовать организации ремонта по месту нахождения абонента/оборудования, но в любом случае в пределах города Москвы и Московской области. Дата и время прибытия ООО «ВИ Сервис» согласовывается дополнительно.

Срок проведения осмотра и диагностики составляет не более 2 (двух) рабочих дней с момента согласования заявки на выездной ремонт. Количество выездов и их периодичность определяются оплаченным абонентом тарифом.

В рамках проведения выездного ремонта ООО «ВИ Сервис» осуществляет первичный осмотр и диагностику оборудования, определяет перечень необходимых запасных частей, деталей, расходных материалов и работ, а также определяет возможность проведения ремонта или технического обслуживания непосредственно по месту нахождения оборудования. Ремонт, при наличии технической возможности, необходимых инструментов, запасных частей, расходных материалов и деталей выполняется в момент прибытия «ВИ Сервис» в место нахождения оборудования для проведения диагностики. При невозможности выполнения ремонта или технического обслуживания на объекте абонента ремонт выполняется в дополнительно согласованное время.

По результатам диагностики ООО «ВИ Сервис» определяет дальнейший порядок оказания услуг в отношении оборудования, в том числе необходимость его перемещения в сервисную зону ООО «ВИ Сервис» либо необходимость проведения повторного выезда в место нахождения оборудования. Оборудование, ремонт которого невозможен в месте его нахождения, передается для доставки в сервисную зону ООО «ВИ Сервис» в порядке, согласованном абонентом и ООО «ВИ Сервис». Необходимость повторного выезда, а также связанные с ним сроки и условия согласовываются абонентом и ООО «ВИ Сервис» дополнительно, если такой выезд не входит в объем соответствующего тарифа.

Абонент обеспечивает ООО «ВИ Сервис» беспрепятственный доступ на объект в согласованное время, доступ к оборудованию, подготовленному для осмотра и проведения диагностики и ремонта, безопасные условия их проведения, а также возможность использования необходимых инженерных коммуникаций. Абонент несет ответственность за обеспечение условий, необходимых для безопасного проведения работ специалистом ООО «ВИ Сервис» в месте нахождения объекта, в том числе такие условия как:

- Крытое помещение;
- Отапливаемое помещение с температурой не ниже 20 градусов по Цельсию;
- Хорошо освещенная территория;
- Наличии в месте нахождения оборудования вытяжки и вентиляции;
- Наличие горячей и холодной воды, а также санузла.

1.1.5 Аудит оборудования:

ООО «ВИ Сервис» проводит аудит оборудования в соответствии с графиком, согласованным с абонентом, и включает в себя:

- Визуальный осмотр и доступную функциональную проверку;
- Оценка общего технического состояния и степени износа;
- Выявление оборудования с признаками неисправности или повышенным риском отказа;
- Проверка соблюдения графика технического обслуживания (если график/ периодичность технического обслуживания предусмотрена для данного вида оборудования);
- Классификация оборудования по категориям: «исправно», «требуется техническое обслуживание», «требуется ремонт», «рекомендуется замена», «рекомендуется списание»;
- Подготовка заключения по ремонту, техническому обслуживанию, замене и обновлению оборудования.

По результатам проведения аудита ООО «ВИ Сервис» предоставляет абоненту заключение, содержащее результаты проведенного аудита, выявленные технические риски, сведения о выявленном оборудовании с признаками неисправности или повышенным риском отказа, присвоенные категории состояния, а также рекомендации по дальнейшей эксплуатации, техническому обслуживанию, ремонту, замене или списанию оборудования.

Проведение аудита не включает разборку оборудования, проведение независимой технической экспертизы, оценку рыночной стоимости оборудования, а также подготовку или оформление документов, необходимых для его списания/ утилизации. Выводы и рекомендации ООО «ВИ Сервис» по результатам аудита носят рекомендательный характер и не заменяют собой техническое задание на выполнение ремонта или иных технических работ.

Окончательное решение о дальнейшем использовании, техническом обслуживании, ремонте, замене или списании оборудования принимает абонент самостоятельно с учетом результатов аудита и рекомендаций ООО «ВИ Сервис».

1.1.6 Предоставление оборудования из подменного фонда (далее – «Подменное оборудование»):

По запросу абонента и в случае, если это определено оплаченным им тарифом, ООО «ВИ Сервис» предоставляет абоненту на период выполнения ремонта Подменное оборудование, обладающее этими же основными потребительскими свойствами, обеспечивая его доставку абоненту по адресу, указанному абонентом. Перечень Подменного оборудования, который может быть предоставлен абоненту определяется ООО «ВИ Сервис» в момент поступления обращения от абонента в период действия абонентского договора. Подменное оборудование предоставляется ООО «ВИ Сервис» в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса абонента без учета времени на определение перечня Подменного оборудования ООО «ВИ Сервис».

Абонент несет ответственность за сохранность Подменного оборудования с момента его получения до момента его возврата ООО «ВИ Сервис». В случае повреждения или утраты Подменного оборудования Абонент возмещает ООО «ВИ Сервис» убытки в размере его оценочной стоимости. Абонент обязуется вернуть Подменное оборудование в момент получения от ООО «ВИ Сервис» оборудования после ремонта. В подтверждение предоставления/возврата Подменного оборудования составляются письменные акты по форме ООО «ВИ Сервис»

1.1.7 Персональный менеджер:

ООО «ВИ Сервис» закрепляет за абонентом персонального менеджера из числа своих сотрудников, являющегося основным контактным лицом абонента по вопросам оказания услуг в рамках абонентского договора. Взаимодействие с персональным менеджером осуществляется в рабочее время ООО «ВИ Сервис» посредством e-mail, указанного в реквизитах абонентского договора.

Предполагается набор следующих функций:

- Консультирование абонента по составу, условиям и порядку получения услуг;
- Координация заявок абонента;

- Контроль соблюдения согласованных сроков и информирование абонента о причинах их изменения;
- Координация спорных и нестандартных ситуаций;
- Организация предоставления отчетности по оборудованию, если предоставление такой отчетности предусмотрено соответствующим тарифом.

Персональный менеджер осуществляет организационную и информационную координацию оказания услуг и не выполняет лично диагностику, ремонт, техническое обслуживание и иные технические работы.

Закрепление персонального менеджера не означает его исключительного обслуживания только одного абонента. ООО «ВИ Сервис» вправе заменить персонального менеджера, уведомив об этом абонента и предоставив актуальные контактные данные нового персонального менеджера. Такая замена не влияет на объем и условия предоставления услуги.

В диагностике, ремонте и ТО указываем дополнительно, где бесплатно:

«3* единицы оборудования бесплатно...»

И тут где-то надо написать сноску:

*-первые единицы оборудования, поступившие на диагностику/ ремонт/ техническое обслуживание с момента заключения абонентского договора