



Приложение № 2  
К Условиям оказания услуг  
АО «Востоктелеком»

## **ПРАВИЛА СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ОБОРУДОВАНИЯ РТКОММ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила Сервисной поддержки оборудования АО «Востоктелеком» (далее – Правила) определяют основные требования к сервисной поддержке АО «Востоктелеком» и устанавливают порядок выполнения Оператором обязательств по дополнительному обслуживанию Абонентского оборудования, переданного Оператором Абоненту в собственность (купля-продажа), либо во временное владение и пользование (аренда) в порядке Особенности предоставления Абонентского оборудования, являющихся Приложением № 1 к настоящим Условиям.

1.2. Сервисная поддержка включает в себя поддержку Абонента на платной основе, а также бесплатное дополнительное обслуживание в период гарантийного срока, установленного производителем Абонентского оборудования или АО «Востоктелеком».

### **2. УСЛОВИЯ СЕРВИСНОЙ ПОДДЕРЖКИ ЗА ПЛАТУ**

2.1. Сервисная поддержка на платной основе предусматривает осуществление Оператором комплекса мер по первоначальной установке, монтажу (демонтажу), наладке Абонентского оборудования для целей оказания Услуг АО «Востоктелеком» с учетом рекомендованных производителем Абонентского оборудования и Оператором требований к данным видам услуг, а также осуществление монтажных (демонтаж) работ на Объекте Абонента в случае переноса Абонентского оборудования по желанию Абонента, при направлении Абонентского оборудования в ремонт (тестирование, диагностику) для устранения отказов и восстановления работоспособности изделия в пределах эксплуатационных характеристик вне гарантийных обязательств (гарантии) производителя.

2.2. Установка, монтаж (демонтаж), наладка Абонентского оборудования с привлечением Оператора направлена на надлежащее подключение Абонентского оборудования к Сети Оператора и сохранение целостности гарантии, выданной производителем Абонентского оборудования и АО «Востоктелеком».

2.3. Сервисная поддержка за плату производится Оператором по заявлению Абонента, указанному в соответствующем Акте приема-передачи, являющемуся неотъемлемой частью Договора, при передаче Оператором Абоненту в собственность (купля-продажа), либо во временное владение и пользование (аренда) в порядке Особенности предоставления Абонентского оборудования (Приложение № 1 к настоящим Условиям).

2.4. Внесение Абонентом платы за Сервисную поддержку осуществляется способом и в порядке, аналогичном для оплаты Абонентом Услуг, оказываемых Оператором в соответствии с Договором на оказание услуг с учетом положений настоящих Правил.

2.5. При оказании услуг по первоначальной установке, монтажу и настройке Абонентского оборудования порядок оплаты устанавливается на условиях единовременного платежа – одновременно с заключением Договора путем списания полной стоимости данных услуг с Лицевого счета Абонента. Внесение платежа для оплаты стоимости первоначальной Сервисной поддержки осуществляется Абонентом при заключении Договора в соответствии с Тарифами Оператора на данные услуги, как это определено в п. 2.4. настоящих Правил.

2.6. Последующая Сервисная поддержка за плату, а именно осуществление монтажных (демонтажных) работ на Объекте Абонента в случае переноса Абонентского оборудования по желанию Абонента, или при направлении Абонентского оборудования в ремонт (тестирование, диагностику) для устранения отказов и восстановления работоспособности изделия в пределах эксплуатационных характеристик вне гарантийных обязательств (гарантии) производителя и АО «Востоктелеком», осуществляется в порядке и на условиях пункта 2.5. настоящих Правил.

2.7. Оказание Оператором услуг в соответствии с настоящими Правилами подтверждается подписанием Сторонами Акта оказанных услуг.

### **3. УСЛОВИЯ БЕСПЛАТНОГО ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

3.1. Бесплатное дополнительное обслуживание представляет собой комплекс организационных и технических мероприятий, связанных с обеспечением Оператором выполнения производителем Оборудования гарантийных обязательств, направленных на устранение неисправностей (недостатков, дефектов) изделия, возникших не по вине Абонента в период установленного гарантийного срока эксплуатации.

3.2. При наличии гарантии на Абонентское оборудование, условия гарантийных обязательств и бесплатной сервисной поддержки указаны в Гарантийном талоне к изделию.

3.3. Гарантия на расходные материалы, монтажные приспособления, Программное обеспечение, которое содержится в Абонентском оборудовании и (или) на отдельном носителе, документацию, упаковку не предоставляется.

3.4. Гарантия Оборудования не распространяется:

3.4.1. На дефекты, вызванные использованием Абонентского оборудования не в соответствии с правилами эксплуатации.

3.4.2. На дефекты или предполагаемые дефекты, вызванные использованием Абонентского оборудования совместно или в соединении с любыми изделиями, принадлежностями, отличным от того, которое производится или рекомендуется для данного Абонентского оборудования производителем или Оператором, или использованием Абонентского оборудования не по назначению.

3.4.3. На дефект, вызванный действием непреодолимой силы, несчастными случаями, умышленными или неосторожными действиями (бездействием) Абонента или третьих лиц.

3.5. Гарантийные обязательства не применяются в следующих случаях:

3.5.1. если Абонентское Оборудование (принадлежности, комплектующие Оборудования) было вскрыто (нарушена сохранность пломб), изменено или отремонтировано иным лицом, помимо производителя, авторизованного сервисного центра производителя, Оператора, если оно отремонтировано с использованием несанкционированных запасных частей;

3.5.2. если серийный номер, дата производства, наименование модели на корпусе Абонентского оборудования были каким-либо образом удалены, стерты, повреждены, изменены или неразборчивы;

3.5.3. если Абонентское оборудование использовалось в целях, не соответствующих его прямому назначению;

3.5.4. в случае нарушения правил и условий эксплуатации, установки Абонентского оборудования, изложенных в инструкции по эксплуатации.

3.6. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие недостатки Абонентского оборудования:

3.6.1. механические повреждения, возникшие после передачи Абонентского оборудования Абоненту, включая дефекты, причиненные острыми предметами, сгибанием, сжатием, падением и т.п.;

3.6.2. повреждения, вызванные несоответствием стандартам параметров питающих, телекоммуникационных, кабельных сетей и других подобных внешних факторов;

3.6.3. повреждения, вызванные воздействием влаги, сырости, экстремальных температурных условий или условий окружающей среды (либо в случае резкого изменения таких условий), коррозии, окисления; попадания пищи или жидкости; также воздействию химикатов, животных, насекомых и продуктов их жизнедеятельности.

3.7. Для обеспечения дополнительного обслуживания в случае получения рекомендаций Оператора о необходимости направления Абонентского оборудования на диагностику и тестирование гарантийного/не гарантийного случая в процессе устранения неисправностей, препятствующих оказанию Услуг, связанных с настройкой Абонентского оборудования (в т.ч. неисправностями), Абонент обязан предоставить Абонентское оборудование по адресу Объекта Абонента. Демонтаж Абонентского оборудования производится силами и за счет Абонента.

3.8. Рекомендации Оператора о направлении Абонентского оборудования на диагностику и тестирование гарантийного/не гарантийного случая могут быть получены только в результате оценки соответствия условий эксплуатации Абонентского оборудования (температура, влажность, запыленность, загазованность, вибрации) условиям Договора; осмотра Абонентского оборудования, диагностики повреждений и/или несанкционированных подключений, а также индикации правильности работы; оценки целостности кабельных соединений и отсутствия повреждений соединительных линий и монтажно-кабельных изделий, присоединяемых к Абонентскому оборудованию; анализа наличия внешних причин отказов Абонентского оборудования.

3.9. Бесплатное дополнительное обслуживание осуществляется только в отношении Абонентского оборудования, укомплектованного правильно заполненным оригинальным Гарантийным талоном, полностью комплектным и при заполнении Абонентом Заявки по установленной форме.

3.10. Передача Абонентского оборудования производителю для его диагностики и тестирования в целях установления гарантийности оборудования, выявления неисправности и определения стоимости ремонта (не гарантийный случай) производится Оператором в течение 30 рабочих дней с момента демонтажа оборудования на Объекте Абонента при выполнении условия, указанных в п.3.9. настоящих Правил.

3.11. Диагностика, тестирование и ремонт Абонентского оборудования осуществляется производителем в срок до 60 (шестьдесят) календарных дней с момента поступления Абонентского оборудования от Оператора. Указанный срок может быть увеличен в случае

отсутствия запасных частей и материалов, необходимых для ремонта Абонентского оборудования.

3.12. В случае если диагностика и тестирование Абонентского оборудования определит гарантийный случай неисправности, производителем или АО «Востоктелеком» предоставляется бесплатное сервисное обслуживание.

3.13. В случае если диагностика и тестирование Абонентского оборудования определит не гарантийный случай, Оператор уведомит Абонента о стоимости ремонта изделия для принятия Абонентом решения о дальнейшей судьбе Абонентского оборудования.

3.14. Отремонтированное изделие подлежит возврату Абоненту по адресу Объекта Абонента. При этом Оператор обязан уведомить Абонента в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней, о готовности изделия к эксплуатации. Повторная установка, монтаж и настройка Абонентского оборудования на Объекте Абонента осуществляется за счет Абонента.

3.15. Повторная установка, монтаж и настройка работоспособного Абонентского оборудования при не гарантийном случае осуществляется на условиях Сервисной поддержки за плату, установленных настоящими Правилами.

3.16. На период нахождения Абонентского оборудования на диагностике, тестировании и ремонте, в порядке, определенном настоящими Правилами, Абоненту по его желанию предоставляется подменное Абонентское оборудование.

3.17. Использование подменного Абонентского оборудования производится Абонентом в строгом соответствии с требованиями Оператора и производителя изделия. Абонент обеспечивает сохранность установленного Абонентского оборудования, отвечает за его утрату (повреждение).

3.18. Абонент вправе выкупить подменное Абонентское оборудование в случае, если диагностика и тестирование неработоспособного (неисправного) Абонентского оборудования, взамен которого, используется подменное Абонентское оборудование, определит не гарантийный случай, о чем Стороны заключают соглашение о выкупе по форме, установленной Оператором.

3.19. Стороны договорились, что выкуп осуществляется по стоимости Оборудования, зафиксированной в Акте приема-передачи подменного Абонентского оборудования.

3.19. Выкуп подменного Абонентского оборудования производится Абонентом на условиях единовременного платежа путем списания полной стоимости Оборудования с Лицевого счета Абонента.

3.20. Во всем остальном, что не урегулировано настоящими Правилами в отношении выкупа подменного Абонентского оборудования применяются положения Особенности предоставления Абонентского оборудования (Приложение № 1 к настоящим Условиям).

3.21. Выкуп подменного Абонентского оборудования означает согласие Абонента на утилизацию Оператором неисправного Абонентского оборудования.