

ПОЛОЖЕНИЕ о Сервисных центрах «VIZIT» (редакция 02 2012)

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет основные требования к технической оснащенности и подготовленности персонала Сервисных центров «VIZIT» и устанавливает основные принципы сотрудничества с ними на территории СНГ.

1.2. Основные термины и определения, используемые в Положении:

- **сервисный центр** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, соответствующие требованиям, предъявляемым к Сервисным центрам «VIZIT» и заключившие с ООО «НПФ «МОДУС-Н» (далее - Общество) договор о сервисном обслуживании товаров (далее - договор о сервисном обслуживании);
- **сервис-пункт** - созданные Сервисным центром пункты и мастерские, расположенные как по адресу Сервисного центра, так и по иным адресам, согласованные в договоре о сервисном обслуживании. В случае, если сервис-пункт не является структурным подразделением Сервисного центра, отношения между ними регулируются договором.
- **гарантийный документ** – паспорт, выданный при покупке товара и содержащий товарный знак VIZIT, серийный номер товара, информацию о продавце и дате продажи;
- **предпродажное обслуживание** - выявление и устранение недостатков и повреждений товаров, возникших в процессе транспортировки и хранения товаров;
- **гарантийное обслуживание** - выполнение гарантийных обязательств в отношении товаров;
- **послегарантийное обслуживание** - выполнение различных видов послегарантийного ремонта и технического обслуживания товаров на протяжении всего периода их эксплуатации;
- **сервисное обслуживание** - предпродажное, гарантийное и послегарантийное обслуживание товаров;
- **завод-изготовитель** - завод, выпускающий продукцию, маркированную торговым знаком VIZIT.

1.3. Сервисному обслуживанию подлежат товары с товарным знаком VIZIT. Послегарантийному обслуживанию подлежат только товары, выпущенные заводом-изготовителем не ранее 9 лет до даты обращения в сервисный центр.

1.4. Сервисный центр обеспечивает сервисное обслуживание в объеме, согласованном в договоре о сервисном обслуживании.

1.5. В случае, если Сервисный центр не может или затрудняется произвести какой-либо вид обслуживания, он немедленно извещает об этом Общество.

1.6. Сервисное обслуживание осуществляется с соблюдением законодательства о правах потребителей страны, на территории которой осуществляет свою деятельность Сервисный центр.

1.7. На базе Сервисного центра формируется фонд запасных частей и принадлежностей домофонов, видеодомофонов, систем контроля доступа (ЗИП), приобретаемых сервисным центром у Общества и/или согласованного с Обществом поставщика. В случае, если сервис-пункт не является структурным подразделением Сервисного центра, и отношения между ними регулируются

договором, с согласия Сервисного центра такой сервис-пункт вправе приобретать ЗИП непосредственно у Общества.

Размер фонда запасных частей должен обеспечивать непрерывность процесса сервисного обслуживания и его кратчайшие сроки.

1.8. К сервисному обслуживанию товаров допускаются квалифицированные специалисты Сервисного центра, имеющие опыт по диагностике и ремонту товаров.

1.9. Рабочие места специалистов Сервисного центра должны соответствовать санитарным нормам и требованиям по технике безопасности.

1.10. Общество на безвозмездной основе предоставляет Сервисному центру принципиальные электрические схемы, монтажные схемы и иную техническую информацию необходимую для проведения сервисного обслуживания.

1.11. По проведенному сервисному обслуживанию финансовую ответственность несет Сервисный центр.

1.12. Финансовые отношения между Сервисным центром и Обществом определяются в договоре о сервисном обслуживании.

1.13. Информация о Сервисных центрах размещается на сайте Общества. Каждому Сервисному центру и сервис - пункту Обществом выдается сертификат, удостоверяющий их права по сервисному обслуживанию товаров. Сертификат размещается в помещении Сервисного центра (сервис - пункта), с целью информирования потребителей.

1.14. Лицо, воспользовавшееся услугами Сервисного центра, имеет право требовать проверки в его присутствии работоспособности отремонтированного товара.

1.15. Предложения и жалобы на работу Сервисных центров могут быть поданы по адресу Общества.

1.16. При неудовлетворительных результатах работы статус Сервисного центра снимается, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель исключаются из списка Сервисных центров. Сертификаты, выданные Обществом таким Сервисным центрам и их сервис - пунктам считаются аннулированными.

2. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ОСНАЩЕННОСТИ СЕРВИСНЫХ ЦЕНТРОВ

Требования, предъявляемые к технической оснащенности Сервисных центров, включают в себя:

- перечень измерительного оборудования и инструмента;
- перечень технологического оборудования.

2.1. ПЕРЕЧЕНЬ ИЗМЕРИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ И ИНСТРУМЕНТА

Сервисный центр должен иметь следующее измерительное оборудование и инструменты:

2.1.1. Осциллограф. Полоса пропускания 0-20 МГц, максимальное входное напряжение 300V. Например, GOS-620.

2.1.2. Мультиметр цифровой. Диапазоны измерений: переменное напряжение 200mV-700V, постоянное напряжение 200mV-1000V, сопротивление 10m-2000KOhm, постоянный ток 200mA-10A. Например, MY-64.

2.1.3. Термовоздушная паяльная станция с антистатическим заземлением. Диапазон рабочих температур паяльника, °C: 200 – 480. Диапазон рабочих температур фена, °C: 100 – 420. Например, LUKEY-852D или аналог.

- 2.1.4. Лабораторный источник питания. Диапазон напряжений 0-30V максимальный ток 3A. Например, MASTECH NY3002.
- 2.1.5. Клеевой пистолет. 220V 40W, диаметр стержня 11мм. Например, STAYER LC-606. Стержни клеевые прозрачные диаметр 11мм.
- 2.1.6. Набор отвёрток шлиц: 3мм, 5мм.
- 2.1.7. Набор отвёрток крест: PH0, PH1, PH2.
- 2.1.8. Пинцет универсальный в ПВХ изоляции, 120мм, прямой.
- 2.1.9. Бокорезы для радиомонтажных работ (110мм).
- 2.1.10. Плоскогубцы - утконосы 150мм.

Измерительное оборудование сервисного центра должно содержаться в исправном состоянии и проходить периодическую поверку.

2.2. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ОБОРУДОВАНИЯ

Сервисный центр формирует следующий комплект технологического оборудования:

- 2.2.1. Блоки вызова домофона.
- 2.2.2. Блоки управления домофоном.
- 2.2.3. Пульт консьержа.
- 2.2.4. Монитор видеодомофона.
- 2.2.5. Устройство квартирное переговорное.
- 2.2.6. Блоки питания.
- 2.2.7. Блоки коммутации.
- 2.2.8. Контроллер ключей TM, RF.
- 2.2.9. Замок электромагнитный.
- 2.2.10. Программатор микросхем памяти.
- 2.2.11. По отдельному заказу Сервисного центра, Общество изготавливает и поставляет электронные стенды для проведения автоматизированной диагностики товаров.

3. ПОРЯДОК ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 3.1. Гарантийное обслуживание осуществляется Сервисным центром в пределах гарантийного срока товаров.
- 3.2. Для лиц, обратившихся за гарантийным обслуживанием, оно является бесплатным.
- 3.3. Для осуществления замены товара в гарантийный период или проведения гарантийного обслуживания, а также учета лиц, получивших такую замену или услугу по гарантийному обслуживанию, необходимо выполнение следующих требований:
 - 3.3.1. предъявление надлежащим образом оформленного гарантийного документа и расчетного документа, подтверждающего факт покупки товара и его стоимости;
 - 3.3.2. товар не должен иметь механических повреждений и не подвергался разборке, не повреждены гарантийные пломбы при их наличии;
 - 3.3.3. товар эксплуатировался в соответствии с правилами, изложенными в сопроводительных документах.
- 3.4. При не соблюдении хотя бы одного из вышеуказанных в пункте 3.3 настоящего Положения требований замена товара или гарантийное обслуживание не производится, о чём Сервисным центром незамедлительно сообщается обратившемуся за гарантийным обслуживанием лицу.
- 3.5. Сроки проведения гарантийного обслуживания определяются в соответствии с законодательством о правах потребителей страны, на территории которой

осуществляет свою деятельность сервисный центр. В любом случае Сервисный центр должен стремиться к сокращению вышеуказанных сроков. Сервисный центр обязан немедленно уведомить Общество в случае невозвращения товаров лицу, обратившемуся за гарантийным обслуживанием, в указанный срок.

3.6. На товары, прошедшие гарантийное обслуживание, устанавливается гарантия в соответствии с законодательством о правах потребителей страны, на территории которой осуществляет свою деятельность Сервисный центр.

3.7. Сервисный центр ведет учет затрат по сервисному обслуживанию. Обязательные требования по документальному оформлению затрат могут устанавливаться договором о сервисном обслуживании.

3.8. Сервисный центр сохраняет все неисправные части, извлеченные в ходе гарантийного обслуживания вместе с копиями документов по гарантийному ремонту в течение 12 (двенадцати) месяцев. По истечении указанного срока, по согласованию с Обществом, возможно, их списание и утилизация организацией, имеющей соответствующую лицензию с сохранением документов в течение 3 (трех) лет. Общество имеет право провести инспекцию таких частей, чтобы установить, действительно ли они неисправны, а также причину их неисправности. Общество может по своему усмотрению отобрать некоторые из вышеуказанных частей для экспертизы.

4. ПОРЯДОК ПОСЛЕГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. Послегарантийное обслуживание товаров оплачивается собственниками этих товаров.

4.2. На товары, прошедшие послегарантийное обслуживание устанавливается гарантия на срок не менее 180 (ста восьмидесяти) дней для узлов, подлежащих сервисному обслуживанию.

4.3. Особенности послегарантийного обслуживания определяются договором о сервисном обслуживании.

5. ПОРЯДОК ПРЕДПРОДАЖНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

5.1. Предпродажное обслуживание товаров оплачивается собственниками этих товаров.

5.2. Особенности предпродажного обслуживания определяются договором о сервисном обслуживании.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ РАБОТ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ РЕМОНТА ТОВАРОВ

При проведении ремонта товаров в обязательном порядке необходимо выполнить следующие работы:

6.1. Очистить внешние части корпуса блока влажной салфеткой.

6.2. Подключить неисправный блок к технологическому оборудованию (см. подраздел 3.1. «Перечень технологического оборудования»), в соответствии с монтажными схемами, приведенными в эксплуатационной документации. Провести диагностику блока.

6.3. Вскрыть блок и очистить внутренние части и печатные платы при помощи сухой кисти.

6.4. Используя измерительные приборы (см. подраздел 2.1. «Перечень измерительного оборудования и инструмента»), определить не исправные радиоэлементы или узлы.

- 6.5. Заменить не исправные радиоэлементы на такие же, поставляемые заводом-изготовителем, или аналогичные по параметрам и конструкции, если это не приведет к ухудшению технических и потребительских характеристик.
- 6.6. При проведении работ, связанных с пайкой, рекомендуется использовать без свинцовой припой Chemet A272 (Sn95.5 Ag3.8 Cu0.7) с канифолью или аналогичный. Активные флюсы применять запрещено.
- 6.7. При замене радиоэлементов защитный лак удаляется под воздействием температуры паяльника. Не удалять защитный лак механическим способом, это может привести к повреждению печатного монтажа и радиоэлементов.
- 6.8. В случае, если по объективным причинам невозможно оперативно установить причину неисправности, заменить печатную плату на оригинальную плату (ЗИП) завода-изготовителя.
- 6.9. Заменить повреждённые проводники и зафиксировать их при помощи клеевого пистолета.
- 6.10. Места паек промыть бензином или спиртом и покрыть лаком на основе полиакриловых смол, например АК-113 или аналогичным. При наличии в конструкции блока подвижных металлических деталей промыть их бензином и смазать густой смазкой.
- 6.11. Заменить механически поврежденные элементы корпуса (шильд, стекло, этикетку).
- 6.12. Собрать блок и, если это предусмотрено конструкцией, загерметизировать заднюю крышку, используя силиконовый герметик.
- 6.13. Провести полную пере проверку отремонтированного блока, согласно эксплуатационной документации.
- 6.14. Наклеить гарантийную пломбу, если это предусмотрено конструкцией блока.
- 6.15. Занести информацию о проведённом сервисном обслуживании в отчётную документацию, согласно договору о сервисном обслуживании.
- 6.16. Неисправные части, извлечённые в ходе проведения гарантийного обслуживания и копии заявок на гарантийное обслуживание, подлежат хранению в течение 12 месяцев, согласно договору о сервисном обслуживании.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. Изменения и дополнения настоящего Положения доводятся до сведения Сервисных центров путем размещения соответствующей информации на сайте Общества www.domofon.ru. При необходимости по заявке Сервисного центра подтверждение изменений и дополнений настоящего Положения направляется Обществом в адрес Сервисного центра.