



## ПРИЛОЖЕНИЕ К ЗАЯВКЕ НА РЕМОНТ ИЛИ НАСТРОЙКУ ОБОРУДОВАНИЯ

### ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ООО «КИНОЛАБ» (ДАЛЕЕ: «КИНОЛАБ») ПО РЕМОНТУ И НАСТРОЙКЕ ОБОРУДОВАНИЯ

- «КИНОЛАБ» оказывает услуги по ремонту и настройке только для следующего оборудования:  
А) произведенного «КИНОЛАБ»; Б) приобретенного в «КИНОЛАБ»; В) находящегося на сервисном обслуживании «КИНОЛАБ».
- Предпочтительным способом информирования «КИНОЛАБ» о неисправности оборудования является оформление и отправка Заказчиком полностью заполненной заявки на ремонт или настройку оборудования. Если заявка будет заполнена не полностью, либо в заявке будут указаны неправильные сведения, «КИНОЛАБ» оставит такую заявку без рассмотрения.
- Для целей оформления Заказчиком заявки на ремонт или настройку оборудования, «КИНОЛАБ» размещает бланк заявки на своем сайте во всемирной сети Интернет по адресу <http://kinolab.ru/equipment/support.php> в виде электронной формы для заполнения и немедленной отправки ее в адрес «КИНОЛАБ», а также как бланк для скачивания в виде файла формата PDF. Кроме этого, «КИНОЛАБ» свободно рассылает Бланк заявки в любом виде и по любым доступным «КИНОЛАБ» каналам связи по запросу Заказчика.
- При отсутствии заключенного между «КИНОЛАБ» и Заказчиком сервисного контракта, оборудование, либо его составная часть, подлежащая ремонту или настройке, имея собственный вес менее ста килограммов, будут отремонтированы или настроены в сервисном центре «КИНОЛАБ». Транспортные расходы по доставке оборудования в сервисный центр «КИНОЛАБ» и по отправке его в адрес Заказчика, оплачиваются Заказчиком. «КИНОЛАБ» может осуществить ремонт или настройку оборудования, имеющего вес свыше ста килограммов, а также системы, состоящей из разного оборудования, на объекте Заказчика. При этом Заказчик оплатит транспортные расходы и проживание представителей «КИНОЛАБ», связанные с ремонтом или настройкой оборудования на объекте Заказчика.
- Для оборудования, находящегося на сервисном обслуживании в «КИНОЛАБ» порядок выполнения работ по ремонту или настройке оборудования регламентируется сервисным контрактом.
- Срочный (в течение 2-24 часа) выезд представителей «КИНОЛАБ» для ремонта или настройки оборудования на объект Заказчика выполняется на основании действующего сервисного контракта между «КИНОЛАБ» и Заказчиком. В остальных случаях выполняется выезд представителей «КИНОЛАБ» на объект Заказчика в обычном порядке, а именно: в течение 24-72 часов. В обоих случаях указано время с момента поступления заявки от Заказчика до момента начала ремонта или настройки оборудования на объекте Заказчика в пределах территории Российской Федерации. При отсутствии билетов, либо в иных случаях, объективно препятствующих «КИНОЛАБ» осуществлению этих обязательств, «КИНОЛАБ» в одностороннем порядке увеличит время выезда на количество часов задержки по объективным причинам.
- Началом любой работы по ремонту или настройке оборудования будет являться диагностика неисправности оборудования Заказчика представителями «КИНОЛАБ». При этом между Заказчиком и «КИНОЛАБ» будет оформлен Заказ-Наряд на диагностику оборудования. По результатам диагностики представитель «КИНОЛАБ» извещает Заказчика: о причинах неисправности; о времени, необходимом для ремонта или настройки оборудования; о стоимости ремонта или настройки оборудования при не гарантийном ремонте или настройке оборудования; о стоимости запасных частей и материалов, необходимых для ремонта или настройки оборудования. Указанные сведения оформляются в Заказ-Наряде, который подписывают представители «КИНОЛАБ» и Заказчика.
- Оплата стоимости диагностики оборудования осуществляется Заказчиком по текущим тарифам «КИНОЛАБ», действующим на дату проведения диагностики. Работы по диагностике производятся «КИНОЛАБ» бесплатно для Заказчика в следующих случаях:
  - при неисправности оборудования, признанной по результатам диагностики гарантийным случаем;
  - при неисправности оборудования, находящегося на сервисном обслуживании по действующему сервисному контракту.
- При согласии Заказчика с результатами диагностики, в том числе, с итоговой стоимостью ремонта или настройки оборудования при не гарантийном случае, «КИНОЛАБ» и Заказчик оформляют Заказ-Наряд на ремонт или настройку оборудования.
- При несогласии Заказчика с результатами диагностики в части причин неисправности оборудования, «КИНОЛАБ» и Заказчик совместно проведут независимую компетентную экспертизу и оплатят ее стоимость в равных долях. Если экспертиза придет к выводам, опровергающим результаты диагностики в части причин неисправности оборудования, «КИНОЛАБ» выполнит работы по диагностике, ремонту или настройке оборудования бесплатно для Заказчика.
- Оплата стоимости ремонта или настройки оборудования, а также оплата стоимости необходимых запасных частей и материалов, осуществляется Заказчиком 100% авансовым платежом по текущим тарифам «КИНОЛАБ», действующим на дату проведения ремонта. Работы по ремонту или настройке производятся «КИНОЛАБ» бесплатно для Заказчика в следующих случаях:
  - при неисправности оборудования, признанной по результатам диагностики гарантийным случаем;
  - при неисправности оборудования, находящегося на сервисном обслуживании по действующему сервисному контракту.
- Запасные части и материалы, необходимые для ремонта или настройки оборудования при гарантийном случае, поставляются «КИНОЛАБ» бесплатно.
- Время, необходимое «КИНОЛАБ» для выполнения работ по диагностике оборудования, будет зависеть от сложности дефекта, но не превысит 24 рабочих часа. Время, необходимое «КИНОЛАБ» для выполнения работ по ремонту или настройке оборудования будет зависеть от сложности дефекта, но не превысит 20 календарных дней. Указанное время будет увеличено «КИНОЛАБ» в одностороннем порядке на время поставки необходимых запасных частей и материалов, отсутствующих в «КИНОЛАБ» на дату начала выполнения работ по ремонту или настройке оборудования.
- При не гарантийном ремонте или настройке оборудования гарантия на выполненные работы, а также на замененные запасные части и материалы, составит 6 календарных месяцев.
- При гарантийном ремонте или настройке оборудования срок гарантии будет увеличен на время ремонта или настройки оборудования.
- Заказчик вправе в любой момент отказаться от услуг «КИНОЛАБ», компенсировав «КИНОЛАБ» понесенные расходы.
- При вступлении любых положений настоящих Правил в противоречие с условиями действующих между «КИНОЛАБ» и Заказчиком договоров, «КИНОЛАБ» и Заказчик будут руководствоваться положениями договоров. Недействительность любого положения настоящих Правил не повлечет за собой недействительность остальных положений настоящих Правил.
- «КИНОЛАБ» и Заказчик предпримут все усилия для достижения согласия по любым вопросам. Любые споры между «КИНОЛАБ» и Заказчиком будут решаться путем переговоров, а при не достижении согласия - путем обращения в Арбитражный суд г.Москвы.
- Любые изменения настоящих Правил возможны при оформлении письменного соглашения, подписанного «КИНОЛАБ» и Заказчиком.
- Заказчик, оформивший заявку на ремонт или настройку оборудования в «КИНОЛАБ», тем самым подтверждает свое согласие со всеми положениями настоящих Правил.