УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО «СПУТНИКС»
от «20» марта 2025 г. № 2003/1

Регламент гарантийного обслуживания наземного и образовательного оборудования ООО «СПУТНИКС»

г. Москва, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ 3
2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ 3
2.1. Определения терминов и сокращений 3
2.2. Определения ролей 4
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. 4
4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА 5
4.1. Возникновение гарантийных обязательств 5
4.2. Документы, подтверждающие действие гарантийных обязательств 5
5. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК 6
5.1. Порядок исчисления Гарантийного срока 6
5.2. Продление и завершение Гарантийного срока 6
6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ 6
6.1. Основные условия Гарантийного обслуживания 6
6.2. Техническая поддержка 7
6.3. Порядок передачи Оборудования на Гарантийное обслуживание 7
6.4. Сроки проведения Гарантийного обслуживания 7
6.5. Способы Гарантийного обслуживания 7
6.6. Порядок возвращения Оборудования с Гарантийного обслуживания 8
7. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ 8
7.1. Пределы Гарантийных обязательств 8
7.2. Отказ от других гарантий 9
8. ПРИЛОЖЕНИЯ 9
8.1. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Заявка на гарантийный ремонт (ФОРМА). 9
8.2. ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Акт приема-передачи оборудования (ФОРМА). 9
8.3. ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Акт дефектации и выполненных работ (ФОРМА). 9

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Краткое описание документа	Настоящий Регламент определяет: • порядок и условия гарантийного обслуживания наземного и образовательного оборудования, производимого ООО «СПУТНИКС»; • состав и порядок гарантийного обслуживания наземного и образовательного оборудования, производимого ООО «СПУТНИКС» на платной основе.
Ограничение доступа	Нет
Регламент гарантийного обслуживания наземного и образовательного оборудования ООО «СПУТНИКС» размещен на странице по адресу: https://sputnix.ru/ru/o-nas/komplaens/.	

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ

2.1. Определения терминов и сокращений

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
Общество	ООО «СПУТНИКС»	Общество с ограниченной ответственностью «Спутниковые инновационные космические системы».
Регламент		Настоящий регламент гарантийного обслуживания наземного и образовательного оборудования ООО «СПУТНИКС».
Обращение		Заявка на гарантийное обслуживание (по форме Приложения №1 к настоящему Регламенту), направленная Пользователем на адрес электронной почты technical.support@sputnix.ru.
Оборудование		Изделия, изготовленные Производителем и предназначенные для: - наземной эксплуатации (наземные комплексы, испытательные стенды, образовательное оборудование).
Гарантийный срок		Срок, исчисляемый с даты передачи Производителем Оборудования Пользователю, в течении которого Пользователь вправе заявить об обнаруженных недостатках Оборудования, а Производитель обязан произвести гарантийное обслуживание, с учетом положений настоящего Регламента, Договора поставки, заключенного между Производителем и Пользователем. Гарантийный срок Оборудования указан в «Паспорте» изделия, если иной срок не установлен в Договоре.
Гарантийное обслуживание		Удаленная техническая поддержка и/или выполнение работ по ремонту и/или замене вышедших из строя деталей (узлов, составных

Наименование термина	Сокращение	Определение термина (расшифровка сокращения)
		частей) Оборудования вследствие производственных дефектов (недостатков) Оборудования, производимые в течение гарантийного срока.
Гарантийные обязательства		Обязательства, возникающие у Производителя, в связи с обеспечением им надлежащего качества изготовляемого Оборудования, на протяжении действия Гарантийного срока.
Договор поставки	Договор	Договор на поставку наземного или образовательного оборудования, заключаемый между первым Пользователем и Производителем. В случае противоречий, положения Договора носят преимущественный характер перед положениями настоящего Регламента.

2.2. Определения ролей

Наименование роли (участники закупочной деятельности)	Определение роли
Производитель	Общество с ограниченной ответственностью «Спутниковые инновационные космические системы».
Пользователь	Юридическое лицо (Организация), являющееся собственником Оборудования, на законных основаниях, предусмотренных п. 4.1.1. настоящего Регламента.

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

3.1. Настоящий Регламент утверждается приказом Генерального директора Общества и публикуется в разделе «Политика компании» на веб-сайте ООО «СПУТНИКС» (Веб-сайт Производителя, URL: https://sputnix.ru/ru/) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу постоянного размещения https://sputnix.ru/ru/o-nas/komplaens/.

Производитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения и/или дополнения в настоящий Регламент. Внесение изменений и/или дополнений в настоящий Регламент оформляется в виде новой редакции Регламента. Изменения вступают в силу с момента их размещения Производителем на Веб-сайте Производителя, если иная дата не указана в уведомлении о публикации. Уведомление о публикации новой редакции Регламента размещается в разделе «Политика компании» Веб-сайта Производителя. Предыдущая редакция Регламента считается утратившей свою силу после публикации новой редакции. Размещение новой редакции Регламента на Сайте Производителя означает надлежащее исполнение Производителем обязанности по уведомлению Пользователя о внесении изменений/ дополнений в Регламент. Пользователь не реже 1 (одного) раза в месяц самостоятельно отслеживает изменения в Регламент. В случае, если Пользователь не согласен с изменениями, внесенными Производителем, Пользователь ставит об этом в известность Производителя в срок, не превышающий 2 (двух) календарных месяцев с даты публикации новой редакции Регламента. В таком случае Стороны согласуют изменения в Регламент согласно порядку, предусмотренному пунктом 3.2. настоящего

Регламента. В случае, если в установленный срок Пользователь не заявил о своем несогласии с новой редакцией Регламента, Регламент считается принятым Пользователем в новой редакции в полном объеме.

3.2. Заключая с Производителем Договор поставки, Пользователь полностью и безоговорочно соглашается с настоящим Регламентом. В случае, если Пользователь не согласен с настоящим Регламентом в части, он направляет Производителю предложение по изменению настоящего Регламента в части, которое, при согласии Производителя, оформляется отдельным дополнительным соглашением к Договору поставки, либо включается в текст Договора поставки. В случае, если Производитель согласен с таким предложением в части, он направляет Пользователю встречное предложение, оформленное дополнительным соглашением к Договору поставки, либо включаемое в текст Договора поставки. Срок рассмотрения предложений по изменению настоящего Регламента в части — 10 (Десять) рабочих дней с момента получения такого предложения Стороной, которой адресовано такое предложение. В случае если в течение 10 (Десяти) рабочих дней с момента получения такого предложения Сторона, которой оно направлено, не приняла данное предложение, оно считается аннулированным. Стороны не несут ответственности за возможные убытки, которые будут понесены в таком случае в результате незаключения Договора поставки.

При расхождении условий, определенных Договором поставки, с условиями, определенными в настоящем Регламенте, действуют условия Договора поставки.

В случаях, не урегулированных Договором поставки и настоящим Регламентом, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

4.1. Возникновение гарантийных обязательств

4.1.1. Гарантийные обязательства Производителя возникают в следующих случаях:

- поставка Оборудования Пользователю на основании Договора;
- уступка прав требования Пользователем по Договору в пользу третьего лица, в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации (смена Пользователя).

4.1.2. Гарантийные обязательства Производителя не возникают в случае несанкционированной Производителем перепродажи Оборудования Пользователем третьему лицу и/или дальнейшей перепродажи Оборудования между третьими лицами.

4.2. Документы, подтверждающие действие гарантийных обязательств

Документами, подтверждающими действие гарантийных обязательств Производителя, являются:

1. Договор поставки, заключенный между Производителем и Пользователем, и/или

договор уступки прав требования, заключенный между Пользователем и третьим лицом, подтверждающий смену Пользователя.

2. Паспорт изделия.

5. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

5.1. Порядок исчисления Гарантийного срока

5.1.1. Гарантийный срок на Оборудование начинает течь с момента поставки Оборудования Производителем Пользователю на основании Договора, если иное не предусмотрено Договором. Момент поставки Оборудования определяется Договором.

В случае, если в Договоре не определен момент поставки Оборудования, то Гарантийный срок начинает течь в момент фактической передачи Оборудования Пользователю, подтверждающийся подписанием Пользователем акта приема-передачи/ универсального передаточного документа/ товарной накладной/ товарно-транспортной накладной/ авианакладной/ иного аналогичного документа.

5.1.2. В случае уступки прав требования Пользователем третьему лицу (смена Пользователя) течение Гарантийного срока не прерывается и не начинается заново.

5.2. Продление и завершение Гарантийного срока

5.2.1. В случае выявления дефекта Оборудования/части Оборудования в период действия Гарантийного срока и его передачи Пользователем Производителю на Гарантийное обслуживание в порядке, предусмотренном п. 6.3. настоящего Регламента, Гарантийный срок на Оборудование или его часть продлевается соответственно на срок проведения Гарантийного обслуживания, если иное не предусмотрено Договором и/или настоящим Регламентом.

5.2.2. В случае замены Оборудования, при проведении Гарантийного обслуживания, Гарантийный срок начинает течь заново с момента возврата Оборудования Пользователю в порядке, предусмотренном п. 6.6. настоящего Регламента, и исчисляется в порядке, предусматриваемом настоящим Регламентом, если иное не предусмотрено Договором и/или настоящим Регламентом.

5.2.3. В случае замены в Оборудовании неисправных составных частей, деталей, узлов в период Гарантийного срока не ведёт к установлению нового Гарантийного срока на всё Оборудование. При этом Гарантийный срок Оборудования продлевается на время, в течении которого Оборудование не использовалось из-за обнаружения в нём дефектов (неисправностей), а именно с даты приёма Оборудования до даты возврата.

5.2.4. Гарантия на отремонтированную составную часть, деталь, узел, составляет полгода с момента передачи Оборудования Пользователю.

5.2.5. Гарантийный срок перестает течь с момента:

- нарушения Пользователем требований, указанных в п. 6.1. настоящего Регламента;
- наступления событий, обозначенных в п. 7.1. настоящего Регламента;
- в иных случаях, предусмотренных Договором.

6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Основные условия Гарантийного обслуживания

6.1.1. Гарантийное обслуживание предоставляется Пользователю в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Регламентом и/или Договором.

6.1.2. Гарантийное обслуживание включает в себя техническую поддержку и/или гарантийный ремонт Оборудования.

6.1.3. Гарантийное обслуживание производится при условии предоставления Пользователем Производителю Паспорта изделия, подтверждающего действие Гарантийных обязательств.

6.2. Техническая поддержка

6.2.1. В случае обнаружения дефектов (недостатков) в работе Оборудования Пользователь обращается к Производителю путём направления Обращения.

6.2.2. Производитель предоставляет ответ на Обращение в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней. Обработка и предоставление ответа на Обращение производится в рабочее время Производителя (с 10.00 до 18.00 по московскому времени) в будние дни.

6.2.3. Производитель вправе запросить дополнительные фото и/или видео Оборудования, на которых запечатлен дефект (недостаток), либо предложить осмотр с помощью видеосвязи, Пользователь обязуется предоставлять всю необходимую информацию для оказания Производителем качественной технической поддержки.

6.2.4. В случае, если Производитель не смог решить вопрос удалённо, Пользователь вправе отправить Оборудование на диагностику, ремонт и/или замену в офис Производителя в соответствии с положениями настоящего Регламента и/или Договора.

6.3. Порядок передачи Оборудования на Гарантийное обслуживание

6.3.1. Пользователь передаёт Производителю неисправное Оборудование по Акту приёма-передачи оборудования (по форме Приложения №2 к настоящему Регламенту). Акт приёма-передачи подписывается в 2 (двух) экземплярах для каждой из сторон в день передачи Оборудования.

6.3.2. Доставка Оборудования в офис Производителя и возврат Оборудования Пользователю производится за счёт сил и средств Пользователя. При условии, если случай будет признан гарантийным, возврат Оборудования Пользователю производится за счёт сил и средств Производителя.

6.4. Сроки проведения Гарантийного обслуживания

Срок выполнения диагностики и Гарантийного обслуживания не превышает 45 (сорока пяти) календарных дней с даты передачи Оборудования по Акту приёма-передачи оборудования.

6.5. Способы Гарантийного обслуживания

6.5.1. В рамках своих Гарантийных обязательств Производитель осуществляет ремонт и/или замену Оборудования или его комплектующих своими силами и за счет собственных средств в порядке, установленном настоящим Регламентом и/или Договором. Производитель самостоятельно выбирает способ исполнения своих Гарантийных обязательств, без какого-либо согласования с Пользователем, в том числе имеет право привлекать третьих лиц без уведомления Пользователя.

6.5.2. В случае согласования выезда специалиста Производителя на территорию местонахождения Оборудования, Пользователь оплачивает выезд специалиста на основании выставленного Производителем счёта на оплату.

6.5.3. В случае выезда специалиста Производителя на территорию местонахождения Оборудования, Пользователь не менее чем за 2 (два) рабочих дня до согласованной даты приезда Производителя должен предоставить Производителю:

- точный адрес местонахождения Оборудования;
- порядок (в том числе, требования к наличию документов, удостоверяющих личность) доступа специалистов Производителя на территорию местонахождения Оборудования;
- контактную информацию представителей Пользователя (ФИО, должность, мобильный/стационарный номер телефона), ответственных за доступ специалистов Производителя на территорию местонахождения Оборудования и взаимодействия со специалистами Производителя в процессе выполнения работ на территории местонахождения Оборудования;

- подтвердить дату и время доступа для специалистов Производителя на территорию местонахождения Оборудования.

6.5.4. Пользователь обязан организовать доступ для специалистов Производителя на территорию местонахождения Оборудования, в согласованные с Производителем Рабочие дни, а специалисты Производителя должны соблюдать требования пропускного режима Пользователя.

6.5.5. В случае окончания Гарантийного срока, либо нарушения условий Производителя, установленных в разделе 7 настоящего Регламента, Производитель также уведомляет Пользователя об этом и может предложить ремонт/замену на коммерческой основе согласно внутренним расценкам Производителя. В этом случае Производитель приступает к выполнению работ по ремонту/замене Оборудования с даты поступления на расчётный счёт Производителя оплаты стоимости работ по ремонту Оборудования. Оплата стоимости работ по ремонту/замене Оборудования (включая стоимость материалов (комплектующих, деталей, составных частей)) осуществляется Пользователем на основании выставленного Производителем счёта(ов) на оплату путём перевода денежных средств на расчётный счёт Производителя, указанный в соответствующем счёте. Производитель выставляет счёт в течении 5 (пяти) рабочих дней с даты согласования необходимости проведения работ.

6.6. Порядок возвращения Оборудования с Гарантийного обслуживания

6.6.1. По окончании Гарантийного обслуживания Оборудования Производитель составляет Акт дефектации и выполненных работ (по форме Приложения № 3 к настоящему Регламенту), оформленному в 2 (двух) экземплярах для каждой из сторон и уведомляет Пользователя любым удобным для него способом об окончании Гарантийного обслуживания. В случае отсутствия обратной связи от Производителя Пользователь должен сам запросить информацию о статусе диагностики/ремонта Оборудования по контактному телефону либо через электронную почту, указанным в настоящем Регламенте или на сайте Производителя. Для получения информации Пользователь должен назвать модель и индивидуальный номер Оборудования.

6.6.2. Передача/возврат Оборудования Пользователю по окончании Гарантийного обслуживания также осуществляется по Акту приёма передачи оборудования.

6.6.3. Сданное на диагностику/ремонт Оборудование, в том числе уже отремонтированное и не эксплуатируемое Пользователем в течении полугода с момента передачи Производителю считается невостребованным и Производитель вправе его утилизировать.

7. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

7.1. Пределы Гарантийных обязательств

7.1.1. Обязательными условиями для проведения Гарантийного обслуживания на Оборудование являются:

- отсутствие механических или химических повреждений Оборудования;
- наличие полной комплектности Оборудования или его составной части, в том числе Паспорта изделия;
- отсутствие несанкционированного вмешательства в работу Оборудования (самостоятельная замена комплектующих и деталей).

7.1.2. Гарантия на Оборудование не распространяется в случаях:

- следы попыток ремонта;
- замена частей и/или деталей Оборудования или его составной части;
- несоблюдение правил эксплуатации Оборудования;

- нарушение электропроводки (при её наличии);
- включение в сеть питания, не соответствующую характеристикам изделия;
- эксплуатация неисправного Оборудования или его составных частей;
- использование Оборудования в целях, не соответствующих его прямому назначению;
- дефект вызван подключением внешних устройств, не предусмотренных Производителем;
- наличие повреждений вызванных воздействием химических веществ, посторонних предметов, влаги/жидкости (для плат), бытовых насекомых и т.п.

7.2. Отказ от других гарантий

7.2.1. НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ ПРОИЗВОДИТЕЛЬ НЕ НЕСЁТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:

(1) по требованиям третьих лиц, заявленных к Пользователю, о возмещении причиненных им убытков;

(2) за специальные, случайные или косвенные убытки, либо за косвенные экономические убытки, упущенную выгоду, потерю вложений, даже если Производитель предупрежден о возможности таковых.

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

8.1. ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Заявка на гарантийный ремонт (ФОРМА).

8.2. ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Акт приема-передачи оборудования (ФОРМА).

8.3. ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Акт дефектации и выполненных работ (ФОРМА).

Приложение № 1

Кому: ООО «СПУТНИКС»
г. Москва, территория Инновационного центра Сколково,
Большой бульвар, д. 42, стр. 1, помещение 3А0109 757, 1653, 1707
От:_____ ФИО

Название Организации

Контактный телефон

электронный адрес

Заявка на гарантийный ремонт (Форма)

1. Номер договора*: _____
2. Наименование оборудования*: _____
3. Серийный номер оборудования (по возможности)*: _____
4. Описание неисправности/дефекта (ПОДРОБНО)*: _____
5. **Описание предпринятых действий по устранению неисправности/дефекта** _____

Дата:_____ _____

(подпись/расшифровка/)

-*_**Повторить для нескольких типов оборудования**_

**- Выполняется в двух экземплярах с печатью**

Приложение № 2

Акт приёма-передачи оборудования (Форма)

_____,именуемое в дальнейшем «Заказчик/Покупатель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Спутниковые инновационные космические системы» (далее ООО «СПУТНИКС»), именуемое в дальнейшем «Производитель/Поставщик» в лице _____, действующего на основании _____, заключили настоящий акт о нижеследующем:

1. Во исполнение условий Договора № _____ от _____г. (далее Договор), по заявке на гарантийный ремонт, Заказчик/Покупатель передал, а Производитель принял оборудование/составные части оборудования для диагностики, гарантийного ремонта и/или замены.*
2. Оборудование передается в следующем составе (перечне):

№	Наименование оборудования	Серийный номер	Примечание

3. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой стороны.
4. Настоящий Акт является неотъемлемой частью Договора.

Заказчик/Покупатель

_____ / _____/

Производитель/Поставщик

_____ / _____/

Для приёма-передачи оборудования в обратном порядке внести соответствующие изменения

Приложение № 3

Акт гарантийного ремонта (Форма заполняется на бланке организации)

1. На основания заявки на гарантийный ремонт от Заказчика/Покупателя (название организации) дата: _____ была произведена диагностика оборудования и выявлены следующие неисправности (дефекты):

№	Наименование оборудования	Серийный номер	Описание неисправности

2. Для устранения выявленных неисправностей (дефектов) были произведены следующие работы и использованы следующие материально-технические ценности:

№	Наименование оборудования	Серийный номер	Перечень выполненных работ	Материалы и запасные части, количество

Производитель/Поставщик:

Дата:_____ _____ _____

(должность) (подпись/расшифровка/)

Заказчик/Покупатель:

Дата:_____ _____ _____

(должность) (подпись/расшифровка/)

Выполняется в двух экземплярах с печатью