

Оферта

на предоставление услуг аутсорсинга печати

1. Общие положения.

1.1. Данный документ является официальным предложением (офертой) ООО «Йода» ИНН 7728286559, в лице генерального директора Романьковой Ольги Михайловны, именуемого в дальнейшем «Исполнитель», и содержит все существенные условия предоставления во временное владение и пользование печатного оборудования и услуг по сервисному обслуживанию печатного оборудования.

1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий физическое или юридическое лицо, производящее акцепт этой оферты, становится «Заказчиком» (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Исполнитель и Заказчик совместно — «Сторонами» договора.

1.3. Акцептом условий, изложенных в настоящей Оферте, является полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в разделе 4 настоящей Оферты. Акцепт Оферты создает Договор.

1.4. Стороны заключают договор добровольно, при этом полностью ознакомившись с условиями Оферты, все положения которой Сторонам понятны и не требуют дополнительных пояснений.

2. Основные понятия, используемые в настоящей Оферте

2.1. Нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Оферта – настоящий документ, закрепляющий существенные условия оказания услуг Заказчику Исполнителем.

Заказчик – лицо, осуществившее Акцепт Оферты, и являющееся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному Договору.

Услуги аутсорсинга печати (Услуги) – действия Исполнителя, направленных на обеспечение бесперебойной работы Оборудования, предусмотренные разделом 5 настоящей Оферты, в объеме, закреплённом в Сертификате.

Оборудование – печатное оборудование, указанное в Сертификате, предоставляемое Заказчику Исполнителем во временное владение и пользование.

Сертификат на оказание услуг аутсорсинга печати (Сертификат) – документ, подтверждающий право Заказчика на получение во временное владение и пользование Оборудования и услуг, перечень, срок, адрес предоставления которых закреплён в нём. Сертификат является неотъемлемой частью Договора. Выдается Исполнителем Заказчику после оплаты счета.

Отпечаток/копия – одностороннее изображение, нанесенное на носитель методом сухого электростатического переноса или другими методами.

Расходные материалы (РМ) – означают материалы и узлы Оборудования, имеющие ограниченный срок эксплуатации, меньший, чем срок эксплуатации Оборудования, заказ и замена которых производится Заказчиком. Перечень РМ зависит от модели Оборудования. Процедура их замены описана в Инструкции по эксплуатации Оборудования. К категории РМ относятся тонеры (тонер-картриджи) и, в зависимости от модели Оборудования, бункеры для отработанного тонера.

Расходно-эксплуатационные материалы (РЭМ) – означают материалы и узлы оборудования, имеющие ограниченный период эксплуатации, меньший, чем срок эксплуатации Оборудования. Принятие решения о замене РЭМ и непосредственно сама замена находятся исключительно в ведении Исполнителя.

Запасные части (ЗИП) – Означают запасные части (узлы) Оборудования не имеющие ограниченного периода эксплуатации и необходимые для восстановления работоспособности оборудования. Принятие решения о замене ЗИП и, непосредственно сама замена, находятся исключительно в ведении Исполнителя.

Обращение – запрос Заказчика, адресованный Исполнителю.

Инцидент – Обращение Заказчика, связанное с незапланированным прерыванием возможности использования Заказчиком Оборудования по назначению, вызванное неработоспособностью или ограниченной работоспособностью Оборудования.

Сервисное обслуживание – работы по Плановому техническому обслуживанию и/или Ремонту Оборудования.

Плановое техническое обслуживание – работы в соответствии с регламентом Исполнителя, техническое обслуживание Оборудования, включающее в себя замену, при необходимости, РЭМ и ЗИП.

Ремонт Оборудования – работы по восстановлению работоспособности Оборудования, осуществляемые по Обращению Заказчика в случаях возникновения Инцидента.

Время реакции – время, прошедшее с момента регистрации Обращения Исполнителем, до начала действий Исполнителя по его устранению.

Время восстановления – период времени с момента регистрации Обращения Исполнителем до восстановления работоспособности Оборудования (устранения Инцидента).

3. Предмет Договора

- 3.1. Исполнитель обязуется оказать Заказчику Услуги аутсорсинга печати в объеме и на условиях настоящей Оферты и Сертификата, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
- 3.2. Оферта является официальным документом и публикуется на Интернет-ресурсе по адресу:
https://katusha-it.ru/storage/filemanager/service_model/ОФЕРТА_«Сервисная Модель».pdf
- 3.3. Срок оказания Услуг закрепляется в Сертификате.
- 3.4. Стоимость Услуг определяется в соответствии с действующим прайс-листом Исполнителя.

4. Акцепт Оферты и заключение Договора.

- 4.1. Заказчик производит Акцепт Оферты путем оплаты счета, выставленного Исполнителем на оплату услуг по Сертификату.

5. Условия и порядок оказания услуг.

- 5.1. Оказание услуг производится на условиях и в порядке, закрепленных в Сертификате и включает в себя:

- 1) Предоставление во временное владение и пользование печатного Оборудования;
- 2) Установку Оборудования;
- 3) Прием и обработку Обращений;
- 4) Сервисное обслуживание;
- 5) Взаимодействие с Заказчиком.
- 6) Предоставление расходных материалов

- 5.2. Услуги предоставляются с 9.00 по 18.00 (время московское) по рабочим дням в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- 5.3. Услуги подлежат оказанию силами и средствами Исполнителя и/или, по поручению Исполнителя, третьими лицами. В случае привлечения третьих лиц, Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за действия третьих лиц как за свои собственные.

- 5.4. Заказчик признает, что методология предоставления услуг, используемые схемы, вопросы логистики, отношения с подрядчиками, персонал (включая, но не ограничиваясь, штатным расписанием, должностными инструкциями и обязанностями, структурой и суммами вознаграждения), используемое оборудование, применяемые расходные материалы и запасные части, являются абсолютной прерогативой Исполнителя. Заказчик не вправе диктовать Исполнителю никакие условия, касающиеся внутренних правил и распорядка Исполнителя.

5.5. Предоставление во временное владение и пользование печатного Оборудования.

- Исполнитель осуществляет доставку Оборудования до адреса установки Оборудования. Перечень Оборудования и Адрес установки закрепляются в Сертификате.

5.6. Установка Оборудования

- При установке Оборудования, Исполнитель выполняет комплекс пуско-наладочных работ в соответствии с инструкциями производителя.

5.7. Прием и обработка Обращений

- 5.7.1. Исполнитель осуществляет прием и обработку Обращений Заказчика круглосуточно, в режиме 24/7/365:

- по телефону 8-800-333-86-85;
- на электронный адрес help@katusha-it.ru.

- Обработка Обращений производится во время предоставления Услуги по рабочим дням с 9.00 до 18.00 по Московскому времени.

- 5.7.2. Для регистрации Обращения необходимо предоставить следующую информацию по каждой единице Оборудования:

- Наименование Заказчика;
- Модель Оборудования;
- Серийный номер Оборудования;
- Имя сотрудника, разместившего обращение и/или имя сотрудника, находящегося у Оборудования;
- Контактный телефон и адрес электронной почты;
- Описание вопроса;
- Адрес, по которому установлено Оборудование.

- 5.7.3. При обработке Обращения, Исполнитель осуществляет прием Обращения, его регистрацию, определяет тип Обращения, при необходимости уточняет недостающую информацию у Заказчика и перенаправляет инженеру отдела сервисной и технической поддержки. Сотрудник отдела сервисной и технической поддержки совместно с Заказчиком осуществляет поиск путей решения Обращения дистанционно с помощью различных электронных средств технической поддержки. Если Обращение может быть закрыто сотрудником отдела сервисной и технической поддержки дистанционно, Исполнитель закрывает Обращение без выезда инженера, о чем Заказчик получает уведомление. В этом случае, какие-либо документы не оформляются. Если дистанционное решение Обращения невозможно, осуществляется выезд инженера для решения Обращения на месте установки Оборудования.

5.8. Сервисное обслуживание

- 5.8.1. Исполнитель обеспечивает поддержание работоспособности Оборудования, путем осуществления его Сервисного обслуживания.

- 5.8.2. Сервисное обслуживание включает в себя: Плановое техническое обслуживание и Ремонт Оборудования.

5.8.2.1. Плановое техническое обслуживание Оборудования, осуществляется выездом инженера отдела сервисной и технической поддержки и выполнением мероприятий, рекомендуемых производителем Оборудования. Периодичность Планового технического обслуживания устанавливается технической документацией Оборудования.

В рамках Планового технического обслуживания Исполнитель осуществляет:

- замену, при необходимости, вышедших из строя РЭМ и ЗИП;
- диагностику Оборудования и устранение возможных неисправностей по технологии компании-производителя Оборудования;
- плановое обслуживание, содержание и объем которого определен в технической документации Оборудования и рекомендациями производителя;
- штатную настройку Оборудования, определенную технической документацией Оборудования.

5.8.2.2. Ремонт Оборудования производится на основании Обращений Заказчика и на территории Заказчика. Сотрудник Исполнителя, направляемый для решения Обращения, осуществляет действия, необходимые для восстановления работоспособности Оборудования. В рамках ремонта Оборудования Исполнитель осуществляет:

- диагностику неисправности с определением вышедших из строя РЭМ и ЗИП;
- замену, при необходимости, вышедших из строя РЭМ и ЗИП;
- ремонт Оборудования и устранение неисправностей;
- штатную настройку Оборудования, определенную технической документацией Оборудования;

5.8.2.3 Ремонт производится только в отношении Оборудования, переданного Исполнителем в соответствии с Сертификатом.

5.8.3. По факту каждого визита представителя Исполнителя составляется Акт выполненных работ.

5.8.4. Время реакции: 8 рабочих часов.

5.8.5. Время восстановления: 24 рабочих часа.

5.8.6. Информация о неисправности Оборудования, диагностированной как проблема ИТ-инфраструктуры Заказчика или программного обеспечения (ПО) Заказчика, передается Заказчику с соответствующими комментариями. При этом переустановка драйверов осуществляется Заказчиком и под его ответственность. В этом случае, Исполнитель предоставляет необходимое программное обеспечение и драйвера к Оборудованию. Если проблемы с ПО не могут быть решены силами сотрудников Заказчика, проблема передается сотрудникам Исполнителя и оплачивается Заказчиком дополнительно, на основании выставленных счетов Исполнителя.

5.8.7. Заказчик обязан оплатить по отдельному дополнительному счету полную стоимость РМ, РЭМ и ЗИП, замена которых вызвана неисправностями Оборудования, диагностированными как нарушение правил эксплуатации. Каждый факт выявления подобных нарушений оформляется Исполнителем, как отдельный Инцидент, Заказчику предоставляется техническое заключение с описанием и перечнем поврежденных РМ, РЭМ и ЗИП.

5.9. Взаимодействие с Заказчиком

5.9.1. Исполнитель осуществляет взаимодействие с конечными пользователями Заказчика в рамках разрешения проблем с Оборудованием, согласно надлежащим образом оформленным Обращениям Заказчика.

5.10. Предоставление расходных материалов

5.10.1 Исполнитель предоставляет расходные материалы в количестве, закреплённом в Сертификате, одновременно вместе с Оборудованием.

5.10.2 При выработке ресурса всех предоставленных в рамках Сертификата Расходных материалов до истечения срока действия Сертификата Заказчик приобретает дополнительные Расходные материалы в соответствии с действующим прайс-листом Исполнителя.

6. Место оказания услуг.

6.1. Местом оказания услуг является адрес установки Оборудования, закреплённый в Сертификате.

6.2. Заказчик обеспечивает персоналу Исполнителя (в том числе субподрядчикам Исполнителя) доступ к Оборудованию с целью оказания Услуг в течение рабочих часов или в иное согласованное с Заказчиком дополнительное время в соответствии с требованиями безопасности Заказчика.

6.2. Заказчик несет ответственность за соответствие Помещений требованиям применимого законодательства, а также закреплённым в Руководстве пользователя Оборудования и дополнительным условиям, а именно:

- помещения должны соответствовать требованиям действующих СНиП, СанПиН, а также применимых ГОСТов.

6.3. Несоблюдение Заказчиком приведенных выше условий и требований может стать причиной отказа Исполнителя в оказании Услуг по обеспечению печати в рамках настоящего Договора и приложений к нему до устранения выявленных нарушений. В случае неустранения выявленных нарушений, Исполнитель имеет право приостановить оказание Услуг и/или расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке с указанием причин расторжения.

6.4. Предоставление услуг осуществляется на всей территории РФ в радиусе 40 км от ближайшего сервис-центра. Перечень и адреса авторизованных сервис-центров Исполнителя указаны по адресу: https://katusha-it.ru/service_center.

7. Оборудование

7.1. Оборудование, подлежащее передаче во временное владение и пользование Заказчику, определяется в Сертификате.

7.2. Факт передачи Оборудования Заказчику подтверждается двусторонним актом приема-передачи, подписанным обеими Сторонами. С момента подписания Акта приема-передачи ответственность за целостность и сохранность Оборудования переходит на Заказчика.

7.3. Установка Оборудования осуществляется сотрудниками Исполнителя или надлежащим образом уполномоченной Сервисной организацией – субподрядчиком Исполнителя. Факт установки Оборудования подтверждается Актом об установке.

7.4. Исполнитель на протяжении всего срока действия Договора сохраняет право собственности на Оборудование, переданное им во временное владение и пользование Заказчику.

7.5. Оборудование может быть выкуплено Заказчиком с согласия Исполнителя по стоимости 199 рублей с НДС. Порядок и условия выкупа Оборудования согласовываются Сторонами дополнительно.

8. Права и Обязанности Сторон

8.1. Права и обязанности Исполнителя:

8.1.1. Оказывать Заказчику услуги в соответствии с условиями настоящей Оферты и Сертификата.

8.1.2. Передать по Акту приема-передачи Заказчику Оборудование и техническую документацию, необходимую для использования Оборудования по назначению.

8.1.3. По окончании срока действия Сертификата принять у Заказчика Оборудование по Акту возврата оборудования.

8.1.4. Приостановить оказание Услуг, без возмещения каких-либо убытков Заказчику, в следующих случаях:

- Заказчик создает персоналу Исполнителя условия, при которых качественное предоставление Услуг невозможно. Такие условия должны быть задокументированы, и Заказчик должен быть извещен о них в письменной форме.

- На основании запроса Заказчика с указанием причин, по которым Заказчику необходимо приостановить оказание Услуг. Приостановление оказания Услуг по вышеуказанным основаниям не прерывает течение срока действия Сертификата.

8.1.4.1. Исполнитель направляет Заказчику уведомление о приостановке оказания Услуг, с указанием причин и даты, с которой предполагается приостановка оказания Услуг.

8.1.4.2. Возобновление оказания Услуг происходит на основании запроса Заказчика. При этом Исполнитель имеет право не возобновлять оказание Услуг до предоставления доказательств того, что устранены обстоятельства, из-за которых оказание Услуг было приостановлено.

8.1.4.3. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб, который понесет Заказчик в результате остановки работы Оборудования.

8.1.5. Исполнитель ни при каких обстоятельствах не несет ответственность за какую-либо задержку или ненадлежащее качество оказания Услуг, вызванное оборудованием, программным обеспечением, выбранными Заказчиком или услугами, оказываемыми Заказчику третьими лицами.

8.2. Права и обязанности Заказчика:

8.2.1. Оплатить Услуги в соответствии с действующим прайс-листом Исполнителя.

8.2.2. Требовать от своих работников бережного отношения к Оборудованию и нести ответственность за действия указанных работников, если они привели к повреждению, поломке Оборудования или сбою в его работе (Оборудование не функционирует или функционирует ненадлежащим образом).

8.2.3. Не передавать Оборудование в аренду и (или) субаренду, не передавать свои права и обязанности по Договору другому лицу, не предоставлять Оборудование в безвозмездное пользование.

8.2.4. В течение 3 (трех) рабочих дней по окончании срока действия Сертификата Исполнитель обязан вернуть Оборудование Заказчику по Акту возврата оборудования или выкупить его в соответствии с п. 7.5. настоящей Оферты.

8.2.5. Заказчик обязуется эксплуатировать Оборудование в соответствии с техническими требованиями, изложенными в Руководстве Пользователя и дополнительных информационных документах, предоставленных Исполнителем, не допуская поломки деталей (узлов) Оборудования по вине работников Заказчика вследствие:

- несоблюдения требований Руководства Пользователя;

- нанесения Оборудованию механических или иных повреждений;

- воздействия на Оборудование агрессивной среды (воздух с высоким содержанием частиц (когда могут самопроизвольно формироваться сгустки пыли, песка, пуха и других частиц) и жидкости, в том числе, кислоты и воды);

- вмешательства в работу Оборудования третьих лиц.

Все вышеперечисленные случаи не подпадают под проведение сервисного обслуживания в соответствии с настоящим Договором и Исполнитель в этих случаях производит ремонт Оборудования за счет Заказчика на условиях предварительной оплаты стоимости поврежденных деталей и услуг ремонта Исполнителя.

Исполнитель вправе увеличить время устранения неисправности по конкретному случаю в связи с отсутствием оплаты расходов Исполнителя, связанных с устранением неисправности Оборудования, указанных в настоящем пункте.

8.2.6. Заказчик обязан обеспечить возможность доставки РМ, РЭМ и (или) ЗИП, а также доступ к Оборудованию инженера Исполнителя. Если Заказчик своим действием или бездействием (не оформляет пропуск, не обеспечивает проход, проезд, доступ и пр.) не позволяет Исполнителю выполнять свои обязательства по настоящему Договору, а именно, возникает необходимость повторной доставки, простой или вторичный выезд перевозчика РМ, РЭМ и ЗИП и/или инженера, Исполнитель вправе требовать от Заказчика полной компенсации понесенных расходов, а Заказчик обязан выплатить такую компенсацию в сроки, указанные в соответствующем требовании (претензии) Исполнителя.

В указанном случае Заказчик компенсирует Исполнителю стоимость транспортных услуг перевозчика РМ, РЭМ и ЗИП за повторный выезд, либо, если доставка осуществлялась непосредственно Исполнителем в соответствии с действующим прайс-листом Исполнителя.

8.2.7. Заказчик обязан обеспечивать сохранность Оборудования, а также РМ, РЭМ и/или ЗИП, предоставленных Исполнителем, и несет риск их потери и повреждения (в том числе случайных) в течение периода времени, пока Оборудование находится у Заказчика, за исключением случаев, когда потери и повреждения произошли по вине Исполнителя или его персонала.

9. Прочие условия

9.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему договору Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ.

9.2. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия Оферты или отозвать Оферту в любой момент по своему усмотрению до Акцепта Заказчиком. В случае внесения Исполнителем изменений в Оферту, такие изменения вступают в силу с момента их опубликования на веб-сайте Исполнителя по адресу:

https://katusha-it.ru/storage/filemanager/service_model/ОФЕРТА_«Сервисная Модель».pdf

9.3. Договор-Оферты вступает в силу с момента его заключения (Акцепта Оферты) и действует до истечения срока действия Сертификата.

9.4. В случае досрочного прекращения оказания Услуг, стоимость оплаченных Услуг возврату не подлежит.

Генеральный директор ООО «Йода»



/Романькова О.М./