

# ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ

## «ЭРА НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

г. Москва, редакция 1.0 от 13.02.2026 г.

### 1 Общие положения

- 1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ № 924, ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности», Правилами бытового обслуживания населения в РФ и регулируют отношения между физическим или юридическим лицом, отправившим на ремонт Изделие (далее — Заказчик), и сервисным центром ООО «ЭРА НОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ» (далее — Исполнитель) по оказанию услуг гарантийного и негарантийного (платного) обслуживания Изделий.
- 1.2 Настоящие Правила и Прейскурант на услуги устанавливаются Исполнителем самостоятельно, находятся в открытом доступе на информационном стенде в офисе сервисного центра по адресу: г. Москва, ул. Флотская, д. 78, и официальном сайте Исполнителя (<https://www.entpro.ru/servisnyij-czentr>) и являются публичной офертой.
- 1.3 Настоящие Правила являются публичной офертой. Факт передачи Изделия Исполнителю для диагностики означает полное и безоговорочное принятие Заказчиком всех условий настоящих Правил.

### 2 Перечень услуг по сервисному обслуживанию Изделий

- 2.1 Диагностика – комплекс мероприятий и работ, направленных на определение технического состояния Изделия, поиск неисправности.
- 2.2 Ремонт – комплекс мероприятий и работ, направленных на восстановление работоспособности Изделия.
- 2.3 Гарантийное обслуживание – комплекс мероприятий и работ, направленных на устранение неисправности, возникшей не по вине Заказчика, и восстановление работоспособности Изделия в течение установленного производителем Изделия срока гарантии.

### 3 Адреса приема и правила доставки

- 3.1 Доставка Изделия в сервисный центр осуществляется силами и за счет Заказчика.
- 3.2 Приём Изделия осуществляется по следующим адресам:
  - Сервисный центр, расположенный по адресу: г. Москва, ул. Флотская, дом 78.
  - Пункт выдачи заказов (ПВЗ) транспортной компании (ТК) «СДЕК», расположенный по адресу: г. Москва, ул. Флотская, дом 74.

### 3.3 Исполнитель не принимает грузы:

- отправленные на условиях наложенного платежа;
- с оплатой перевозки получателем (Исполнителем).

В случае поступления такого груза Исполнитель вправе отказаться от его получения.

### 3.4 Исключительный порядок (по согласованию):

По предварительному письменному согласованию с Исполнителем (e-mail) допускается отправка Изделия с оплатой перевозки Исполнителем. В этом случае:

СИТУАЦИЯ	ПОСЛЕДСТВИЯ
Гарантийный случай	Расходы на доставку Исполнитель несет самостоятельно
Негарантийный случай	Заказчик обязан возместить Исполнителю стоимость доставки в полном объеме в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Акта диагностики

*Без предварительного письменного согласования условия п. 3.4 не применяются. Груз подлежит возврату за счет Заказчика. Исполнитель не несет ответственности за утрату, повреждение или задержку возврата такого груза.*

### 3.5 Обратная доставка:

- При гарантийном ремонте – осуществляется за счет Исполнителя до согласованного с Заказчиком ПВЗ ТК «СДЕК» в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента готовности Изделия к выдаче. Использование иных ТК, срочной или курьерской доставки до двери оплачивается Заказчиком дополнительно. Исполнитель вправе выставить счет на доплату за разницу в тарифах.
- При негарантийном (платном) ремонте – осуществляется силами и за счет Заказчика.

3.6 Расходы Заказчика на доставку Изделия в Сервисный центр не компенсируются, за исключением случаев, прямо установленных законом.

3.7 Исполнитель не несет ответственности за утрату, повреждение или задержку доставки изделия произошедшей в процессе его транспортировки транспортной компанией или Заказчиком.

## 4 Правила приема Изделия

4.1 Прием-передача Изделия на сервисное обслуживание осуществляется на основании оформленного Акта приема-передачи на ремонт (далее — Акт), составляемого в двух экземплярах (один для Заказчика, один для Исполнителя).

4.2 Обязательные поля для заполнения:

4.2.1 Для юридических лиц и ИП:

- Полное наименование организации/ИП;
- Юридический адрес (с почтовым индексом);
- ИНН;
- Печать (при наличии).

#### 4.2.2 Для физических лиц:

- Фамилия, имя, отчество;
- Адрес регистрации (с почтовым индексом).

#### 4.2.3 Общие для всех категорий Заказчиков:

- Контактный телефон;
- Адрес электронной почты для уведомлений;
- Наименование, модель, MAC-адрес или серийный номер Изделия;
- Описание выявленных дефектов и условий их проявления;
- Подпись.

4.3 При отсутствии корректно оформленного Акта Исполнитель вправе отказать в приеме Изделия.

4.4 На Изделии должен присутствовать заводской шильдик (если предусмотрен конструкцией) либо иная маркировка, позволяющая идентифицировать модель и серийный номер.

4.5 Изделие принимается в чистом виде, в комплекте, необходимом для проведения диагностики и ремонта.

#### 4.6 Фиксация состояния Изделия:

4.6.1 Заказчик указывает в Акте все видимые внешние повреждения и некомплектность. Оборудование принимается без разборки и без проверки заявленных неисправностей.

4.6.2 Если в процессе диагностики выявляются скрытые недостатки (внутренние повреждения, следы воздействия жидкостей, неквалифицированного ремонта, несоответствие заявленной комплектации и т. п.), которые невозможно было обнаружить при внешнем осмотре, Исполнитель обязан:

- в день обнаружения зафиксировать данные недостатки в одностороннем акте с фото- или видеофиксацией;
- немедленно уведомить Заказчика по телефону и направить письменное уведомление на e-mail с описанием выявленных недостатков и приложением фотоматериалов.

Заказчик имеет право присутствовать при фиксации (по предварительной договоренности).

#### 4.6.3 Срок для принятия решения:

Заказчику предоставляется 5 (пять) рабочих дней с момента направления письменного уведомления для предоставления указаний по дальнейшему обслуживанию (согласие на дополнительные работы, отказ от ремонта, уточнение обстоятельств).

#### 4.6.4 Последствия бездействия Заказчика:

Если в течение указанного срока Заказчик не предоставил письменных указаний:

- Исполнитель приостанавливает работы по обслуживанию Изделия;
- Изделие переводится в статус «ожидание решения»;
- время ожидания не включается в сроки выполнения ремонта;
- по истечении 14 (четырнадцати) календарных дней с момента уведомления о скрытых недостатках, если от Заказчика так и не поступило ответа, Изделие признается не востребовавшимся в порядке, предусмотренном п. 8.1.2 настоящих Правил (невозможность связи и отсутствие указаний), и к нему применяются условия раздела 8 (льготное хранение, платное хранение, утилизация).

## 5 Правила диагностики

5.1 Диагностика Изделия осуществляется на безвозмездной основе, за исключением случаев, когда:

- Заказчик отказывается от ремонта после получения результатов диагностики (в этом случае стоимость диагностики удерживается согласно Прейскуранту);
- Изделие признано не подлежащим ремонту, и Заказчик принимает решение о его утилизации или возврате в неотремонтированном виде.

5.2 Срок проведения диагностики составляет не более 3 (трех) рабочих дней с момента поступления Изделия в работу, если иной срок не согласован сторонами.

5.3 При заявленных Заказчиком периодических («плавающих») дефектах время тестирования может составлять до 5 (пяти) рабочих дней. Работы по диагностике начинаются с момента проявления дефекта.

5.4 Если в процессе диагностики обнаруживаются неисправности и повреждения, не заявленные Заказчиком при сдаче Изделия, Исполнитель обязан:

- приостановить обслуживание;
- уведомить Заказчика в письменной форме (e-mail);
- согласовать объем дополнительных работ и их стоимость (при негарантийном случае).

*Срок сервисного обслуживания такого Изделия при этом увеличивается на время согласования.*

**5.5** Исполнитель не несет ответственности:

- за сохранность любой информации, пользовательских настроек или иных данных, находящихся в долговременной памяти Изделия;
- за сохранность принадлежностей, аксессуаров, не перечисленных в Акте приема-передачи.

**5.6** Если в процессе диагностики заявленные Заказчиком дефекты не подтверждаются и Изделие признано технически исправным, Исполнитель уведомляет об этом Заказчика. В этом случае:

- диагностика осуществляется бесплатно (в рамках п. 5.1);
- Изделие подлежит возврату Заказчику в порядке, предусмотренном для негарантийного ремонта (в части организации возврата), но без взимания платы за диагностику. Заказчик обязан самостоятельно организовать и оплатить обратную доставку в течение 14 (четырнадцать) календарных дней с момента уведомления. По истечении этого срока применяются условия хранения (раздел 10).

## **6 Правила гарантийного ремонта**

**6.1** Бесплатный гарантийный ремонт проводится Исполнителем в случае, если не истек гарантийный срок, установленный в паспорте Изделия.

**6.2** Для получения гарантийного обслуживания Заказчик обязан предъявить:

- заполненный гарантийный талон (если его заполнение предусмотрено);
- документ, подтверждающий факт и дату приобретения Изделия (товарный/кассовый чек и т. п.).

*При отсутствии указанных документов гарантийный срок исчисляется со дня изготовления Изделия.*

**6.3** Гарантийные обязательства распространяются только на Изделия, эксплуатировавшиеся строго по прямому назначению в соответствии с инструкцией.

**6.4** Гарантия не распространяется на следующие случаи:

№ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ГАРАНТИЙНОМ РЕМОНТЕ	
1	Нарушение Заказчиком правил эксплуатации
2	Наличие внешних или внутренних механических повреждений

3	Следы воздействия животных, насекомых, грызунов, посторонних предметов
4	Следы воздействия жидкостей (коррозия, окисление)
5	Изменение конструкции, не предусмотренное производителем
6	Следы неквалифицированного ремонта или вмешательства в ПО
7	Повреждения, вызванные скачками напряжения, подключением к нерекондованным источникам питания
8	Неразборчивый, измененный или удаленный серийный номер
9	Несовпадение серийного номера на Изделии с указанным в гарантийном талоне
10	Иные обстоятельства, связанные с действиями третьих лиц либо непреодолимой силой

#### 6.5 Спорный гарантийный случай:

В случае возникновения спора о характере выявленных недостатков (гарантийный/негарантийный) Исполнитель вправе за свой счет провести независимую экспертизу. Заказчик имеет право присутствовать при проведении экспертизы.

*Если экспертизой установлена вина Заказчика (негарантийный случай), расходы на экспертизу и диагностику подлежат оплате Заказчиком.*

#### 6.6 Срок ремонта:

Срок устранения недостатков (ремонта) не превышает 45 (сорока пяти) календарных дней с момента получения согласия Заказчика на проведение ремонта (для негарантийного случая — с момента 100% предоплаты), если иное не согласовано сторонами дополнительно.

## 7 Правила негарантийного (платного) ремонта

7.1 По завершении диагностики Исполнитель направляет Заказчику «Акт диагностики и коммерческое предложение», в котором указываются:

- результаты диагностики;
- статус случая (негарантийный);
- стоимость ремонта и/или фактически понесенных Исполнителем затрат.

7.2 Согласование ремонта осуществляется в письменной форме (электронная почта). Исполнитель вправе продублировать согласование по телефону, однако юридическую силу имеет письменное подтверждение.

7.3 Заказчику предоставляется 7 (семь) рабочих дней с момента отправки Акта диагностики для принятия одного из следующих решений:

- осуществить 100% предоплату ремонта и возместить фактически понесенные Исполнителем затраты;
- отказаться от ремонта, возместить фактически понесенные Исполнителем затраты (диагностика, хранение) и организовать вывоз Изделия.

7.4 Ремонтные работы выполняются после полной оплаты Заказчиком услуг Исполнителя.

## **8 Порядок хранения и возврата НЕВОСТРЕБОВАННОГО Изделия (ДО ремонта)**

8.1 Изделие признается невостребованным в следующих случаях:

8.1.1 По истечении 7 (семи) рабочих дней с момента отправки Акта диагностики (п. 7.3) Заказчик не предоставил согласие на ремонт и не произвел оплату (для негарантийного случая) либо не подтвердил согласие на гарантийный ремонт и не выбрал способ обратной доставки (для гарантийного случая).

8.1.2 Невозможно установить связь с Заказчиком по всем предоставленным им контактными данным (телефон, e-mail) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента первичного уведомления о результатах диагностики.

8.2 Уведомление и льготный срок хранения:

С момента признания Изделия невостребованным Исполнитель направляет Заказчику письменное уведомление по электронной почте. Со дня данного уведомления начинается льготный срок бесплатного хранения продолжительностью 14 (четырнадцать) календарных дней.

8.3 В течение льготного срока (п. 8.2) Заказчик обязан:

- При негарантийном случае: возместить фактически понесенные Исполнителем расходы, самостоятельно организовать и оплатить вывоз/обратную доставку Изделия.
- При гарантийном случае: согласовать с Исполнителем ПВЗ ТК «СДЕК» для организации обратной доставки за счет Исполнителя.

8.4 Если в течение льготного срока, указанного в п. 8.2, Заказчик не исполнил обязанности, предусмотренные п. 8.3, к Изделию применяются условия платного хранения (раздел 10).

## **9 Порядок выдачи, хранения и возврата ОТРЕМОНТИРОВАННОГО Изделия (ПОСЛЕ ремонта)**

9.1 Выдача Изделия:

Выдача производится при предъявлении Акта приема-передачи. В случае утраты Акта Заказчик обязан:

- предъявить документ, удостоверяющий личность;
- предъявить гарантийный талон (при гарантийном ремонте) или иной документ, подтверждающий факт приобретения Изделия;
- заполнить бланк заявления на выдачу без предъявления Акта.

*Исполнитель не несет ответственности за выдачу Изделия третьим лицам при предъявлении ими Акта приема-передачи до момента получения от Заказчика письменного уведомления о его утрате.*

9.2 Льготный срок хранения после ремонта:

С момента уведомления Заказчика о готовности Изделия к выдаче (отправки Акта выполненных работ) ему предоставляется льготный срок бесплатного хранения продолжительностью 14 (четырнадцать) календарных дней.

9.3 В течение льготного срока (п. 9.2) Заказчик обязан:

- При негарантийном ремонте: самостоятельно организовать и оплатить обратную доставку (вывоз) Изделия.
- При гарантийном ремонте: согласовать с Исполнителем ПВЗ ТК «СДЕК» для организации обратной доставки за счет Исполнителя.

9.4 Если в течение льготного срока, указанного в п. 9.2, Заказчик не организовал получение отремонтированного Изделия (не согласовал терминал ТК, не организовал доставку, не осуществил самовывоз), к Изделию применяются условия платного хранения (раздел 10).

## 10 Платное хранение и утилизация

10.1 Платное хранение:

По истечении льготного срока хранения, установленного:

- п. 8.2 (для невостребованного оборудования),
- п. 9.2 (для отремонтированного оборудования),

если Заказчик не организовал получение/вывоз Изделия, Исполнитель начинает начислять плату за хранение в размере 50 (пятьдесят) рублей за каждый календарный день.

10.2 Отказ от хранения:

Если общая сумма задолженности за хранение превышает 3 000 (Три тысячи) рублей, Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от договора хранения, уведомив Заказчика заказным письмом с описью вложения по адресу, указанному в Акте приема-передачи.

10.3 Обязанности Заказчика после получения уведомления:

С момента получения Заказчиком уведомления об отказе от хранения он обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней:

- полностью погасить всю начисленную задолженность за хранение;
- возместить фактически понесенные Исполнителем затраты (при негарантийном ремонте);
- организовать и оплатить вывоз Изделия (негарантийный случай) из сервисного центра либо согласовать ПВЗ ТК «СДЕК» для доставки Исполнителем (гарантийный случай).

*Вывоз Изделия допускается только после полного погашения Заказчиком всей начисленной задолженности.*

#### 10.4 Утилизация:

В случае невывоза Изделия в срок, установленный п. 10.3, оно признается брошенным (отказным) и подлежит утилизации без какого-либо дополнительного возмещения Заказчику.

*Право Исполнителя на взыскание всей образовавшейся задолженности за хранение (включая период после отправки уведомления) при этом сохраняется. После проведения утилизации все обязательства Исполнителя перед Заказчиком в отношении данного Изделия считаются прекращенными. Претензии по возврату Изделия или компенсации его стоимости не принимаются.*

## 11 Заключительные положения

11.1 Исполнитель оставляет за собой право на внесение изменений и дополнений в настоящие Правила и Прейскурант в одностороннем порядке. Изменения вступают в силу с момента опубликования новой версии Правил и/или Прейскуранта.

11.2 Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

11.3 Споры, возникающие между Сторонами, разрешаются путем переговоров, а при недостижении согласия — в судебном порядке согласно законодательству РФ.

## 12 Юридические адреса и корреспонденция

12.1 Адрес, указанный Заказчиком в Акте приема-передачи в графе «Юридический адрес» / «Адрес регистрации», считается надлежащим для направления всей официальной корреспонденции, включая уведомления об отказе от хранения, претензии и судебные документы.

12.2 В случае непредоставления Заказчиком юридического адреса/адреса регистрации:

- уведомления направляются на контактный e-mail, указанный в Акте;

- для целей направления заказной корреспонденции юридическим адресом Заказчика считается адрес обратной доставки, указанный в транспортной накладной при отправке Изделия в Сервисный центр.

12.3 Заказчик обязан самостоятельно отслеживать информацию о ходе ремонта по контактному телефону и e-mail. Неполучение уведомлений по причине некорректно указанных контактных данных, игнорирования сообщений или технических сбоев на стороне Заказчика не освобождает его от ответственности за неисполнение обязательств.

### 13 Реквизиты Сервисного центра

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Эра новых технологий»
Юридический адрес	125167, г. Москва, ул. Планетная, д.11, Помещение № 9/8PM-9
Почтовый адрес	125167, г. Москва, ул. Планетная, д.11, Помещение № 9/8PM-9
Адрес сервисного центра	125413, г. Москва, ул. Флотская, д. 78
ИНН	7714560836
Телефон	+7 495 984-76-64, 8 800 777-76-58
Адрес электронной почты	<a href="mailto:service@entpro.ru">service@entpro.ru</a>
Официальный сайт	<a href="https://entpro.ru">https://entpro.ru</a>