

СОГЛАШЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Версия № 2.0

Действует с «13» ноября 2025 года

Настоящее Соглашение о порядке оказания услуг («Соглашение») является дополнением к Клиентскому/Партнерскому Договору («Договор»), который может быть заключен между Клиентом/Партнером и Обществом с ограниченной ответственностью «Ньюком Дистрибьюшн» (далее – «Компания»), (совместно - «Стороны») в любой форме. В случае противоречия между Договором и Соглашением, условия Соглашения имеют преимущественную силу.

Порядок предоставления Сервиса и оказания Услуг:

1. Согласование Заявки Клиента/Партнера и Бланка Заказа:

1.1. Клиент/Партнер направляет Компании Заявку на Сервис и Услуги (в простой письменной форме) с обязательным указанием полной и корректной технической информации (о настройках и специфике сетевой инфраструктуры) в Местах установки по адресу электронной почты **on@mrnet.ru**, либо по различным средствам связи (мессенджеры), согласованными Сторонами.

1.2. Компания в течение 3 (трех) рабочих дней со дня, следующего за днем получения от Клиента/Партнера Заявки, осуществляет оценку технической возможности использования Сервиса и оказания Услуг в Местах установки (далее – «Техническая возможность»), которая включает в себя:

- оценку представленной Клиентом/Партнером технической информации;
- проверку наличия зоны покрытия сети операторов связи в Местах установки, иных технических параметров.

1.3. В случае отсутствия Технической возможности Компания уведомляет об этом Клиента/Партнера путем направления сообщения по электронной почте, указанной в Договоре, либо по различным средствам связи (мессенджеры), согласованными Сторонами, а соответствующая Заявка не считается согласованной Сторонами и не принимается Компанией к исполнению, что не является неисполнением / ненадлежащим исполнением Компанией обязательств по Договору и не влечет применение к Компании каких-либо мер ответственности. Клиент/Партнер принимает во внимание, что оценка Технической возможности использования Сервиса не гарантирует на 100% возможность предоставления Клиенту/Партнеру Сервиса и в случае обнаружения препятствующих факторов, которые не в зоне ответственности Компании последняя вправе отказаться от исполнения соответствующего Бланка заказа без применения к Компании каких-либо мер ответственности в связи с данным отказом.

1.4. В случае наличия Технической возможности Компания в течение 3 (трех) рабочих дней с момента окончания оценки, указанной в п.1.2. Соглашения, направляет Клиенту/Партнеру подписанный со своей стороны Бланк заказа по форме Приложения к Договору.

1.5. Клиент/Партнер в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения Бланка заказа от Компании согласовывает Бланк заказа путем направления Компании подписанного со своей стороны Бланка заказа. В случае отсутствия в указанный срок согласования Бланка заказа со стороны Клиента/Партнера Бланк заказа не считается согласованным Сторонами и не принимается Компанией к исполнению, что не является неисполнением / ненадлежащим исполнением Компанией обязательств по Договору и не влечет применение к Компании каких-либо мер ответственности.

2. Прием-передача Оборудования и ПО:

2.1. Компания передает Клиенту/Партнеру Оборудование (с предустановленным на нем экземпляром модуля ПО 1) на условиях Аренды или выкупа Оборудования согласно Бланку Заказа, согласованному Сторонами в соответствии с порядком, указанным в п.1 Соглашения. Передача Оборудования на условиях Аренды или выкупа и передача простой (неисключительной) лицензии на ПО от Компании Клиенту/Партнеру оформляется Актом по форме Приложения к Договору.

2.2. В случае не подписания Клиентом/Партнером Акта, немотивированном отказе от подписания и (или) ином уклонении от подписания Акта, передача Оборудования и ПО Компанией не осуществляется, и соответствующий Бланк заказа исполнению Компанией не подлежит, что не является нарушением условий Договора со стороны Компании.

2.3. Клиент/Партнер не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента окончания срока действия Договора или расторжения Договора по любому иному основанию обязан за свой счет и своими силами осуществить демонтаж и возврат Оборудования, предоставленного на условиях Аренды, в адрес Компании, либо привлечь для демонтажа и возврата на возмездной основе Компанию.

2.4. Оборудование должно быть возвращено Клиентом/Партнером в полной комплектации с учетом нормального износа без повреждений (явных и/или скрытых). Под нормальным износом Оборудования Стороны понимают ухудшение состояния Оборудования, вызванного его эксплуатацией, а именно – царапины, потертости, следы монтажа, износ краски, попадание пыли во внутренние полости, воздействие окружающей среды, не влекущие нарушения работоспособности Оборудования. Возврат Оборудования осуществляется на основании подписанного Сторонами Акта возврата по форме Приложения к Договору.

2.5. При возврате Оборудования без комплектующих к нему, Клиент/Партнер обязан возместить Компании причиненный ущерб в размере подтвержденной рыночной стоимости таких комплектующих.

2.6. При возврате Оборудования с повреждениями, выходящими за рамки нормального износа, Клиент/Партнер обязан возместить Компании ущерб в размере стоимости Оборудования, из расчета установленной в Договоре и Приложениях к нему стоимости выкупа для одной единицы Оборудования.

2.7. Клиент/Партнер вправе в течение срока действия Договора выкупить предоставленное в Аренду Оборудование. Право собственности, риск случайной гибели или случайного повреждения Оборудования переходит к Клиенту/Партнеру с момента оплаты выкупной цены Оборудования. Стороны определяют финальную стоимость выкупа Оборудования, а также его наименование (модель) в Бланке Заказа. Моментом оплаты является момент поступления денежных средств на расчетный счет Компании.

3. Сопровождение Оборудования и ПО:

3.1. В течение срока Аренды Оборудования Компания осуществляет техническое обслуживание Оборудования в следующем порядке:

3.1.1. В случае обнаружения неисправности Оборудования Клиент/Партнер обращается в техническую поддержку Компании в соответствии с Соглашением о технической поддержке ПО, размещенным по следующему адресу:

1) Для Клиентов https://mrnet.ru/docs/soglashenie_o_tekhnicheskoy_podderzhke.pdf (далее - «Соглашение о технической поддержке»);

2) Для Партнеров <https://mrnet.ru/uploads/documents/soglashenie-o-tekhnicheskoy-podderzhke-po.pdf> (далее - «Соглашение о технической поддержке»).

После подтверждения Компанией необходимости замены Оборудования Клиент/Партнер обязан своевременно посредством электронной почты направить Компании заявку в свободной письменной форме на замену Оборудования. Заявка на замену Оборудования должна содержать наименование Оборудования, Место установки и его серийный номер, а также описание обнаруженной неисправности.

3.1.2. Компания в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения заявки на замену Оборудования, направляет Клиенту/Партнеру подписанный со своей стороны Бланк заказа.

3.1.3. Клиент/Партнер согласовывает Бланк заказа в порядке, установленном п.1.5. Соглашения.

3.1.4. Доставка Оборудования, предоставленного на замену, на склад Клиента/Партнера, расположенный в г. Москва и возврат неисправного Оборудования со склада Клиента/Партнера, расположенного в г. Москва, осуществляется силами и за счет Компании в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Компанией от Клиента/Партнера соответствующей заявки на замену Оборудования, при этом Клиент/Партнер обязан в указанный срок передать Компании неисправное Оборудование для целей проведения диагностики. Доставка Оборудования, предоставленного на замену, на склад Клиента/Партнера или Место установки, расположенное вне г. Москва, и возврат неисправного Оборудования со склада Клиента/Партнера или Места установки, расположенного вне г. Москва, осуществляется силами Компании или Клиента/Партнера и за счет Клиента/Партнера в течение срока, подлежащего согласованию в каждом конкретном случае в зависимости от расположения склада Клиента/Партнера или Места установки, при этом Клиент/Партнер обязан в указанный срок передать Компании неисправное Оборудование для целей проведения диагностики.

3.1.5. Диагностика Оборудования осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня, следующего за днем доставки Оборудования Компании.

3.1.6. В случае, если в результате диагностики будет установлено, что на Оборудовании нарушена заводская пломба и/или сбой в функционировании Оборудования произошел по вине Клиента/Партнера, в том числе в связи с нарушением требований/правил эксплуатации Оборудования, Клиент/Партнер обязан в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения требования возместить Компании ущерб в размере стоимости Оборудования, из расчета установленной в Договоре и Приложениях к нему стоимости выкупа для одной единицы Оборудования. Иначе замена Оборудования производится за счет Компании.

3.2. В течение срока действия лицензии на ПО Компания осуществляет техническую поддержку ПО в соответствии с Соглашением о технической поддержке. Техническая поддержка ПО включена в стоимость Сервиса.

3.3. Компания вправе предложить Клиенту/Партнеру услуги по расширенной технической поддержке за дополнительную плату по согласованию Сторон.

3.4. В случае, если Клиент/Партнер примет решение выкупить Оборудование, которое ранее передано в аренду Компанией Клиенту/Партнеру, срок технического обслуживания Оборудования (п.3.1. настоящего Соглашения) равен 12 (двенадцати) календарным месяцам с даты передачи Оборудования в аренду по Акту.

4. Установка, настройка и активация Оборудования и ПО:

4.1. Установка (настройка) Оборудования в Месте установки осуществляется силами и за счет Клиента/Партнера, если иное не предусмотрено Бланком заказа. Компания оказывает консультационные услуги по сопровождению установки (настройки) Оборудования Клиентом/Партнером. Стоимость таких консультационных услуг по сопровождению установки (настройки) Оборудования включена в стоимость Услуг за первый Отчетный период.

4.2. Компания вправе по заказу Клиента/Партнера оказывать единоразовые услуги по установке и демонтажу Оборудования в Месте установки. Установка осуществляется Компанией только в случае наличия Технической возможности в соответствии с п.1.2. Соглашения. В случае предоставления Клиентом/Партнером неполной и/или некорректной технической информации и/или отсутствия организации доступа специалисту Компании к Месту установки и всем необходимым коммуникациям, что повлекло за собой невозможность в такой выезд завершить установку

Оборудования, Клиент/Партнер обязуется осуществить оплату услуг по такому выезду специалиста Компании в течении 5 (пяти) рабочих дней с даты выставления счета Компанией.

4.3. Оборудование и ПО передаются Компанией Клиенту/Партнеру деактивированными. Активация Оборудования и ПО осуществляется Компанией на дату активации (начало использования Оборудования и ПО), указанную в Заявке на активацию.

4.4. Клиент/Партнер не менее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты активации (начала использования Оборудования и ПО) направляет Компании Заявку на активацию Оборудования и ПО в свободной форме по адресу электронной почты: on@mrnet.ru, либо через Личный кабинет с обязательным указанием серийного номера Оборудования, адреса Места установки, даты активации (начала использования Оборудования и ПО).

4.5. Компания в течение 3 (трех) рабочих дней после получения Заявки на активацию от Клиента/Партнера осуществляет активацию Оборудования и ПО при наличии Технической возможности согласно п.1.2. Соглашения, иначе Компания уведомляет о невозможности оказания Услуг согласно п.1.3. Соглашения.

4.6. Начало расчетов за Сервис и ежемесячные Услуги по Договору начинается с даты начала тарификации, устанавливаемой в отношении каждой единицы Оборудования и ПО. Дата начала тарификации определяется Бланком Заказа.