

CRESTRON EMEA

ОСМОТР ПРОДУКТОВ. ПОДДЕРЖКА РАЗВЕРТЫВАНИЯ

1. Осмотр Продуктов

1.1. По прибытии Продуктов в указанный Дилером пункт назначения последний вправе произвести осмотр поставленных компанией Crestron EMEA Продуктов самостоятельно или назначить для этой цели третье лицо.

1.2. Если в течение 14 календарных дней с момента получения указанных Продуктов Дилер обнаружит, что какой-либо из Продуктов не соответствует Заказу на покупку или что какой-либо из Продуктов получил повреждения либо непригоден для использования, Дилер обязуется незамедлительно уведомить об этом компанию Crestron EMEA.

1.3. В таком уведомлении должны быть указаны количество и серийные номера несоответствующих требованиям Продуктов, полученных Дилером, и содержаться ссылки на нужные Продукты, указанные в заказе на покупку.

1.4. Ответственность, возникающая в случае несоответствия, прямо связанного с процессом транспортировки, распределяется в соответствии с условием Инкотермс, согласованным для этой конкретной поставки. Дилер в явной форме соглашается с тем, что, если компания Crestron EMEA предлагает какие-либо услуги сверх объема, предусмотренного согласованным условием Инкотермс, такие услуги никоим образом не меняют порядок распределения рисков и расходов, установленный таким условием, и, таким образом, никак не увеличивают объема ответственности компании Crestron EMEA.

1.5. Если несоответствие не связано непосредственно с процессом транспортировки (например, помимо прочего, изначально нерабочее состояние, нехватка продуктов при отсутствии видимых повреждений упаковки и т. д.), а также если оно связано с процессом транспортировки, но применимое условие Инкотермс налагает страховую ответственность на компанию Crestron EMEA, применяется нижеследующая процедура.

1.6. Если Дилер в установленном порядке направляет компании Crestron EMEA уведомление, последняя без каких-либо дополнительных затрат или расходов со стороны Дилера производит полную замену несоответствующих Продуктов нужными Продуктами, заказанными Дилером согласно соответствующему Заказу на покупку.

1.7. Если Дилер по своему усмотрению решит оставить такие несоответствующие Продукты, он обязуется письменно уведомить об этом компанию Crestron EMEA. После этого Стороны высчитывают разницу между ценой Продуктов, заказанных Дилером, и стоимостью несоответствующих Продуктов, полученных Дилером. После этого Стороны высчитывают разницу между ценой Продуктов, заказанных Партнером, и стоимостью несоответствующих Продуктов, полученных Партнером.

2. Претензии по качеству Продукта

2.1. Дилер обязуется незамедлительно проинформировать компанию Crestron EMEA в случае каких-либо обоснованных и оправданных замечаний, претензий или предложений, связанных с Продуктами и полученных от заказчиков в пределах Территории. При необходимости компания Crestron EMEA обязуется незамедлительно и в надлежащем порядке рассмотреть такие замечания, претензии или предложения.

2.2. Дилер обязуется незамедлительно уведомить компанию Crestron EMEA о любых инцидентах, связанных с Продуктами, которые могут нанести ущерб бренду или имиджу компании Crestron EMEA и (или) Продуктов.

3. Развертывание Продуктов, поставляемых компанией Crestron EMEA

3.1. Дилер обязуется производить развертывание Продуктов в соответствии со стандартами должной добросовестности и осмотрительности, соблюдать которые обязан специалист, оказывающий такие же или схожие услуги.

3.2. Компания Crestron EMEA обязуется предложить партнерам и специалистам по установке широкий спектр услуг бесплатной поддержки, в том числе:

- руководства по эксплуатации продуктов;
- эффективные методики установки;
- новые выпуски информационных бюллетеней;
- техническую поддержку первого и второго уровней, оказываемую по телефону и через электронную почту;
- оказание услуг на местах силами инженеров технической поддержки компании Crestron EMEA.

3.3. В случае отсутствия руководства или наработанной эффективной методики для определенного продукта Дилер имеет право в любой момент получить консультацию в службе технической поддержки первого уровня.

3.4. Дилер соглашается с каскадной системой организации бесплатной поддержки и обязуется испробовать все прочие средства технической поддержки, прежде чем направить запрос на выезд специалиста на место.

Дилер признает, что, если компания Crestron установит, что ни одно из прочих средств технической поддержки не было применено, Дилеру будет выставлен счет на оплату консультации в размере 750 евро (без учета НДС) за каждый рабочий день, а также на компенсацию транспортных расходов и стоимости проживания. Минимальная сумма счета равняется стоимости одного рабочего дня.

3.5. Компания Crestron EMEA вправе принимать решение о необходимости взимания платы за консультацию на основании следующих факторов:

- проверка факта предварительного установления контакта с технической поддержкой первого и (или) второго уровня по электронной почте или телефону;
- статистика посещения веб-сайта crestron.com или связанных с ним веб-сайтов и клиентского портала;
- проверка установки (в частности, укладки кабелей, инфраструктуры, программного обеспечения).

3.6. В случае неоднократного установления компанией Crestron EMEA фактов несоблюдения Дилером стандартов должной добросовестности и осмотрительности при выполнении своей работы она оставляет за собой право отозвать выданные Дилеру сертификаты.

3.7. Компания Crestron EMEA оставляет за собой право изменить любое из вышеприведенных условий и положений без предварительного уведомления.

Crestron EMEA