

ДОГОВІР

про порядок проведення центрами сервісного обслуговування технічного та сервісного обслуговування, введення в експлуатацію, ремонту реєстраторів розрахункових операцій виробництва ПрАТ «РЕЗОНАНС» та ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС»

1 СТАТУС ДОГОВОРУ

1.1 Даний договір (далі Порядок) є Публічним договором, у розумінні Цивільного кодексу України, між ПрАТ «РЕЗОНАНС», як ПОСТАЧАЛЬНИКА (ЗАЯВНИКА) моделей реєстраторів розрахункових операцій (далі РРО), у розумінні Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій в сфері торгівлі, громадського харчування та послуг», та центрами сервісного обслуговування РРО (далі ЦСО), і визначає вимоги до ЦСО, порядок здійснення сервісного та технічного обслуговування, права та обов'язки ЦСО та ПрАТ «РЕЗОНАНС» при здійсненні сервісного та технічного обслуговування.

1.2 Положення цього Порядку є обов'язковими до виконання ЦСО та ПрАТ «РЕЗОНАНС» у разі укладання Договору на право проведення технічного та сервісного обслуговування реєстраторів розрахункових операцій між ЦСО та ПрАТ «РЕЗОНАНС», який треба розуміти як Договір приєднання до цього Порядку.

2 ТЕРМІНИ, ЩО ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ

2.1 КОРИСТУВАЧ – суб'єкт господарювання, який проводить торговельну діяльність за допомогою РРО, який йому належить;

2.2 ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ РРО - перелік дій, передбачених Порядком передачі електронних копій розрахункових документів і фіскальних звітних чеків РРО дротовими або бездротовими каналами зв'язку до органів державної податкової служби, затверджений наказом Міністерства Фінансів України №1057 від 08.10.2012;

2.3 СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ – комплекс робіт, який включає:

- введення в експлуатацію,
- технічне обслуговування,
- інформаційне обслуговування,
- гарантійний ремонт,
- післягарантійний ремонт;

2.4 ВВЕДЕННЯ В ЕКСПЛУАТАЦІЮ - роботи з технічного обслуговування РРО, пов'язані з підготовкою його до експлуатації відповідно до експлуатаційних документів ВИРОБНИКА (далі - Експлуатаційні документи), введення обов'язкових реквізитів чека, фіскального номера користувача, переведення у фіскальний режим роботи та проведення персоналізації РРО, а також навчання персоналу КОРИСТУВАЧА;

- 2.5 **ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ** – виконання робіт, перелік та періодичність яких передбачені експлуатаційними документами, які виконуються з метою підтримки працездатності РРО;
- 2.6 **ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ** – комплекс робіт, який забезпечує моніторинг стану та технічну підтримку процесу передачі електронних копій розрахункових документів і фіскальних звітних чеків РРО дротовими або бездротовими каналами зв'язку до органів державної фіскальної служби;
- 2.7 **ГАРАНТІЙНИЙ РЕМОНТ** - ремонт належним чином введеного в експлуатацію РРО, що перебуває на технічному обслуговуванні у ЦСО і вийшов з ладу протягом гарантійного строку експлуатації, зазначеного в паспорті на РРО, при дотриманні **КОРИСТУВАЧЕМ** умов експлуатації;
- 2.8 **ПІСЛЯГАРАНТІЙНИЙ РЕМОНТ** - ремонт належним чином введеного в експлуатацію РРО, що перебуває на технічному обслуговуванні у ЦСО і вийшов з ладу у період після закінчення гарантійного строку експлуатації;
- 2.9 **СЕРВЕР СТАТИСТИКИ** – програмно-апаратний комплекс **ВИРОБНИКА**, що забезпечує моніторинг процесу передачі даних, обробку службової інформації та віддалене завантаження параметрів роботи **МОДЕМУ**.

3. ОBOB'ЯЗКИ ЦСО ПРИ УКЛАДАННІ ДОГОВОРІВ З КОРИСТУВАЧАМИ

- 3.1 Термін дії договору з **КОРИСТУВАЧАМИ** на сервісне обслуговування, не може перевищувати термін дії Договору за яким ПрАТ «РЕЗОНАНС» доручає сервісне обслуговування РРО ЦСО (перелік дозволених моделей вказаний у Договорі).
- 3.2 ЦСО має право без узгодження із ПрАТ «РЕЗОНАНС» укладати з **КОРИСТУВАЧАМИ** договори на сервісне обслуговування, тільки у відношенні екземплярів РРО, які придбані ЦСО безпосередньо у ТОВ «ЗАВОД РЕЗОНАНС», ПрАТ «РЕЗОНАНС» або уповноваженого представника ПрАТ «РЕЗОНАНС». (Перелік уповноважених представників, надає ПрАТ «РЕЗОНАНС»).
- 3.3 ЦСО не має права без узгодження із ПрАТ «РЕЗОНАНС» укладати з **КОРИСТУВАЧАМИ** договори на сервісне обслуговування, у відношенні екземплярів РРО, придбаних **КОРИСТУВАЧЕМ** безпосередньо у **ЗАЯВНИКА** або у його представника, а також в інших ЦСО. **ЗАЯВНИК** розглядає заявку ЦСО на узгодження договору на сервісне обслуговування у відношенні таких РРО протягом 3-х днів.
- 3.4 ЦСО не має права без узгодження із ПрАТ «РЕЗОНАНС» надавати договори субпідряду на право сервісного обслуговування, гарантійний і післягарантійний ремонт. ПрАТ «РЕЗОНАНС» розглядає заявку ЦСО на узгодження договору субпідряду на сервісне обслуговування у відношенні РРО протягом 3-х днів.
- 3.5 При укладанні з **КОРИСТУВАЧЕМ** договору на **СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ**, ЦСО зобов'язаний передбачити щомісячне **ТЕХНІЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ** та **ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ** РРО. Вартість абонентської плати за щомісячне **СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ** є договірною, однак повинна встановлюватися з урахуванням реальних витрат виконавця на оплату праці, не нижче середньої по регіону для відповідної кваліфікації, транспортних та інших витрат та вартості послуг інформаційного еквайера. Строк ремонту не повинен перевищувати законодавчо встановлених термінів з моменту надходження РРО від **КОРИСТУВАЧА** на ремонт або інший строк, погоджений у письмовій формі з **КОРИСТУВАЧЕМ**.

4. ОBOB'ЯЗКИ ЦСО ПРИ ЗДІЙСНЕННІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

- 4.1 Виконувати роботи визначені пунктом 2.3. Договору відповідно нормативній, конструкторській, експлуатаційній і ремонтній документації на РРО, що поставляються **ВИРОБНИКОМ**.
- 4.2 Виконувати роботи визначені пунктом 2.3. Договору відповідно до вимог:

- Порядку технічного обслуговування та ремонту реєстраторів розрахункових операцій, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12.05.2004 №601;
 - Порядку опломбування реєстраторів розрахункових операцій, затвердженого Наказом Міністерства Фінансів України від 14.06.2016 №547 із змінами, внесеними згідно з Наказами Міністерства фінансів України №837 від 23.09.2016 та №773 від 20.09.2018;
 - Порядку передачі електронних копій розрахункових документів і фіскальних звітних чеків РРО дротовими або бездротовими каналами зв'язку до органів державної податкової служби, затвердженого Наказом Міністерства Фінансів України №1057 від 08.10.2012;
 - Порядку Положення про форму та зміст розрахункових документів, Порядку подання звітності, пов'язаної із використанням книг обліку розрахункових операцій (розрахункових книжок), форми № ЗВР-1 Звіту про використання книг обліку розрахункових операцій (розрахункових книжок), затвердженого Наказом Міністерства Фінансів України №13 від 21.01.2016 із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства фінансів України №288 від 19.02.2018;
- 4.3 ЦСО при первинному введенні в експлуатацію РРО, повинен зробити відмітку в паспорті із зазначенням дати даної події. Гарантійні зобов'язання ВИРОБНИКА перед КОРИСТУВАЧЕМ, починаються з дати введення в експлуатацію зазначеної в паспорті РРО.
- 4.4 ІНФОРМАЦІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ включає контроль фахівцями ЦСО за станом передачі електронних копій розрахункових документів і фіскальних звітних чеків РРО за допомогою вбудованого модему до СОТ РРО. Контроль повинен здійснюватися за допомогою сервісів інформаційного еквайєра та СЕРВЕРУ СТАТИСТИКИ ВИРОБНИКА. У разі, якщо впродовж 24 годин після виконання останнього Z-звіту РРО не здійснена передача копій розрахункових документів і фіскального звітного чеку, провести діагностику причин відсутності передачі даних. У разі, якщо передача даних не здійснена у зв'язку з виходом з ладу РРО або модему - терміново вжити заходів для усунення виявлених неполадок. У разі, якщо передача даних не здійснена в зв'язку з відсутністю або пошкодженням каналу зв'язку або з вени персоналу КОРИСТУВАЧА - інформувати КОРИСТУВАЧА про необхідність терміново усунути виявлені причини, по яких дані не передані.
- 4.5 Мати технологічне устаткування, прилади, програмні засоби, необхідний обмінний фонд РРО, комплектуючі, деталі, вузли й матеріали, що забезпечують своєчасний і якісний ремонт і обслуговування РРО у межах гарантійного строку й технічного терміну служби РРО.
- 4.6 ПрАТ «РЕЗОНАНС» має право доручити ЦСО виконання робіт з доопрацювання моделей РРО. ЦСО зобов'язанні провести доопрацювання моделей РРО у встановлений термін, згідно з документацією ВИРОБНИКА, та обов'язковим наданням Звіту про доопрацювання моделей РРО по електронній пошті на адресу support@ekka.com.ua.
- 4.7 ЦСО за свій рахунок забезпечує підготовку фахівців для виконання робіт за даним Договором, проводить їх навчання й акредитацію у ЗАЯВНИКА (з отриманням відповідного посвідчення), а також проводить навчання персоналу КОРИСТУВАЧА правилам експлуатації РРО.
- 4.8 З метою забезпечення гарантії якості РРО не допускається використання для гарантійного ремонту й сервісного обслуговування запасних частин, що не відповідають конструкторській документації ВИРОБНИКА РРО, та/або їх заміна на аналогічні, без попереднього письмового узгодження із ЗАЯВНИКОМ.
- 4.9 По кожному випадку ремонту РРО ЦСО зобов'язаний надати ЗАЯВНИКУ звіт про виконаний ремонт (Додаток 1). Зазначений звіт повинен бути направлений ЗАЯВНИКУ не пізніше семи календарних днів після закінчення ремонту по електронній пошті на адресу support@ekka.com.ua.
- 4.10 Здійснювати облік РРО, що перебувають на сервісному обслуговуванні й щомісяця надавати в довільній формі ПрАТ «РЕЗОНАНС» по електронній пошті на адресу support@ekka.com.ua звіт про якість і надійність РРО у процесі їх введення в експлуатацію й у період експлуатації, в разі виникнення зауважень.

- 4.11 У рамках предмету Договору та даного Порядку представляти та відстоювати інтереси ЗАЯВНИКА в органах влади, Державній податковій інспекції, перед споживачами й іншими організаціями, як державної, так й інших форм власності.
- 4.12 На запит ПрАТ «РЕЗОНАНС» надавати інформацію про обсяги, якість і своєчасність виконання робіт за Договором й виконувати пропозиції ЗАЯВНИКА по усуненню виявлених недоліків.
- 4.13 До 20-го числа поточного місяця надавати засобами електронної пошти на адресу sales@ekka.com.ua заявку на наступний місяць щодо замовлення поставки ПрАТ «РЕЗОНАНС» запасних частин на РРО для виконання ЦСО своєчасного і якісного ремонту РРО.
- 4.14 ЦСО зобов'язаний розміщувати на своєму інтернет-сайті банер з посиланням на сайт ekka.com.ua.

5 ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ТА ПРАВА ПрАТ «РЕЗОНАНС»

- 5.1 ЗАЯВНИК забезпечує ЦСО за його заявкою та за його рахунок комплектуючими елементами й вузлами для РРО.
- 5.2 ЗАЯВНИК має право надавати зразки своєї продукції ЦСО для вивчення ринку збуту.
- 5.3 Відрядити по письмовому запрошенню ЦСО в погоджені з ним строки та за його рахунок своїх фахівців для надання технічної допомоги.
- 5.4 Проводити навчання фахівців ЦСО за рахунок ЦСО.
- 5.5 Проводити безоплатно гарантійний ремонт складових частин РРО, що вийшли з ладу при введенні в експлуатацію. Для проведення зазначеного ремонту ЦСО здійснює доставку РРО ЗАЯВНИКУ самостійно й за свій рахунок.

6 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

- 6.1 СТОРОНИ несуть взаємну відповідальність за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цим Порядком у порядку та на умовах, передбачених чинним законодавством України.
- 6.2 Передача ЦСО повноважень за даним Порядком третім особам не допускається.
- 6.3 ЦСО несе матеріальну відповідальність за передачу конфіденційної інформації при виконанні обов'язків за даним Порядком. Конфіденційною інформацією вважається технічна документація, програмне забезпечення, сервісні паролі, фінансові відносини, що стосуються робіт за даним Порядком. У випадку розголошення конфіденційної інформації працівниками ЦСО, останній сплачує штраф ПрАТ «РЕЗОНАНС» у розмірі 50 000,00 грн. а також відшкодовує всі матеріальні збитки, заподіяні ПрАТ «РЕЗОНАНС» таким розголошенням, а також моральний збиток.
- 6.4 ЦСО несе відповідальність за самостійну апаратну модифікацію РРО ВИРОБНИКА, зміну даних фіскальної пам'яті або модифікацію програми, що дозволяє виконувати такі зміни у РРО. Збиток, нанесений подібними діями ВИРОБНИКОВІ, відшкодовується ЦСО протягом 10-ти днів з моменту одержання від ВИРОБНИКА офіційної претензії. У випадках, передбачених чинним законодавством України, матеріали про виявлені факти зазначених порушень направляються до правоохоронних органів.
- 6.5 У разі порушення ЦСО п.3.3 даного Порядку, ПрАТ «РЕЗОНАНС» застосовує штрафні санкції, які встановлюються ПрАТ «РЕЗОНАНС» індивідуально до кожного ЦСО.

7 ПІДСТАВИ ДЛЯ ДОСТРОКОВОГО РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ НА ПРАВО ПРОВЕДЕННЯ ТЕХНІЧНОГО ТА СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ РРО

- 7.1 ПрАТ «РЕЗОНАНС» може в односторонньому порядку розірвати Договір на право проведення технічного та сервісного обслуговування РРО у наступних випадках:
- при порушенні ЦСО авторських прав, передачу конфіденційної інформації і комерційної таємниці ПрАТ «РЕЗОНАНС»;
 - при допуску до введення в експлуатацію, сервісного обслуговування, гарантійного та післягарантійного ремонту РРО осіб, що не пройшли навчання в ПрАТ «РЕЗОНАНС»;

- при невиконанні або неналежному виконанні щомісячного сервісного обслуговування РРО;
- при невиконанні вимог «Порядку технічного обслуговування та ремонту реєстраторів розрахункових операцій», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12.05.2004 №601 і Порядку опломбування реєстраторів розрахункових операцій, затвердженого Наказом Міністерства доходів і зборів №547 від 14.06.2016 у разі несвоєчасної подачі або відмови від подачі звітності про якість і надійність РРО і виконанні ремонти і заміни;
- при порушенні пункту 3.3 даного Порядку;
- при порушенні пункту 4.5 даного Порядку;
- при порушенні пункту 6.3 даного Порядку.

7.2 ЦСО може розірвати Договір на право проведення технічного та сервісного обслуговування РРО у наступних випадках:

- при порушенні ПрАТ «РЕЗОНАНС» строків і умов поставки РРО або комплектуючих;
- при невиконанні ПрАТ «РЕЗОНАНС» умов даного Порядку в частині, що стосується надання необхідної інформації й навчання представників ЦСО.

7.3. Договір на право проведення технічного та сервісного обслуговування РРО може бути розірваний достроково за згодою СТОРІН.

7.4. Договір на право проведення технічного та сервісного обслуговування РРО може бути розірваний в односторонньому порядку за ініціативою ПрАТ «РЕЗОНАНС», або ЦСО шляхом направлення письмового повідомлення на юридичну адресу за 15 (п'ятнадцять) календарних днів до дня розірвання Договору.

7.5 Факт розірвання Договору на право проведення технічного та сервісного обслуговування РРО, супроводжується **ОБОВ'ЯЗКОВИМ** повідомленням еквайєра та Державної фіскальної служби України.

Найменування ЦСО _____
Найменування і адреса КОРИСТУВАЧА _____

Звіт про ремонт РРО

1	Заводський номер РРО	
2	Версія ПО фіскального блоку	
3	Дата й час прийняття заявки від КОРИСТУВАЧА	
4	Дата й час приймання РРО в ремонт, номер довідки про зняття засобів контролю	
5	Характер несправності наприклад: - відсутність печатки на чековому принтері - відсутність індикації на дисплеї клієнта; - т.д.	
6	Причина виходу РРО з ладу наприклад: - заводський дефект і вказівкою серійних номерів плат або вузлів, номерів і номіналів компонентів за схемою); - нестабільне електроживлення; - неправильні дії персоналу; - т.д.	
7	Вжиті заходи (вказати перелік робіт з усунення несправності)	
8	Замінені компоненти (вказати серійні номери плат і вузлів, які встановлені замість несправних.)	
9	Дата й час повернення РРО КОРИСТУВАЧУ, номер довідки про установку засобів контролю	
10	Рекомендації ВИРОБНИКОВІ про підвищення надійності РРО.	

Інженер ЦСО _____
(ПІБ, номер телефону, № посвідчення)

підпис

Директор ЦСО _____
(ПІБ)

підпис

М П
КОРИСТУВАЧ _____
(ПІБ, посада, номер телефону)

підпис
М П