



197136, Санкт-Петербург, Чкаловский пр., 50, литера А, пом. 5-Н, 2 этаж  
+7 (812) 331-22-55, [crystals@crystals.ru](mailto:crystals@crystals.ru)  
115432 Москва, пр. Андропова, 18, корп. 5, бизнес-парк Nagatino i-Land  
+7 (495) 640-63-07, [moscow@crystals.ru](mailto:moscow@crystals.ru)  
8 (800) 333-22-51, [www.crystals.ru](http://www.crystals.ru)

## Гарантия на оборудование

ООО «Кристалл Сервис Интеграция» (компания CSI) гарантирует исправность и отсутствие производственных дефектов поставляемого оборудования. Мы несем ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации и предоставляем клиентам собственную гарантию на оборудование. Сервисные центры, где вы можете получить поддержку, работают по всей стране: наши – в Москве и Санкт-Петербурге, партнерские авторизованные (АСЦ) – в других городах.

### Сроки гарантии

Базовая гарантия – 1 год со дня отгрузки.

### Расширенная гарантия

Контрольно-кассовая техника Pirit	2 года
Viki POS	1 год 6 месяцев
Системные блоки CSI RN1 и RX1	3 года
Сканеры штрихкодов	до 5 лет
Терминалы сбора данных CSI	до 2 лет

Точный срок и условия гарантии описаны в договоре поставки. Чтобы проверить срок гарантии, напишите на [rma@crystals.ru](mailto:rma@crystals.ru), указав модель и заводской номер оборудования.

### Консультации по гарантийному оборудованию

Телефон: 8 (800) 333-22-55 (звонок бесплатный по России).

Email: [dispatcher@crystals.ru](mailto:dispatcher@crystals.ru).

Специалист сервисного центра ответит на звонок или письмо по рабочим дням с 10 до 19 часов (по московскому времени) и поможет:

- установить проблему,
- провести диагностику,
- решить проблему самостоятельно,
- отправить оборудование в ремонт.

### Ремонт по гарантии

- Скачайте форму запроса разрешения на возврат оборудования (РВО):

<http://crystals.ru/uploads/docs/blank-rvo-csi.docx>.

- Заполните форму и отправьте ее на электронную почту [rma@crystals.ru](mailto:rma@crystals.ru).

- Мы регистрируем ваш запрос и пришлем уникальный номер РВО и адрес, по которому нужно отправить оборудование.

- Упакуйте оборудование в соответствии с требованиями транспортной компании (клиент берет на себя возможные риски, связанные с доставкой). Желательно использовать оригинальную заводскую упаковку. Укажите на коробке номер РВО.



197136, Санкт-Петербург, Чкаловский пр., 50, литера А, пом. 5-Н, 2 этаж  
+7 (812) 331-22-55, crystals@crystals.ru  
115432 Москва, пр. Андропова, 18, корп. 5, бизнес-парк Nagatino i-Land  
+7 (495) 640-63-07, moscow@crystals.ru  
8 (800) 333-22-51, www.crystals.ru

- Отправьте оборудование в сервисный центр по указанному адресу (доставка за счет клиента).
- Срок ремонта – до 5 дней (+ время доставки в сервисный центр и обратно клиенту). Мы приложим все усилия, чтобы наладить устройство максимально быстро, но в случае сложных технических проблем может потребоваться дополнительное время на ремонт.
- Если оборудование невозможно отремонтировать или это нецелесообразно, мы пришлем аналогичное устройство, полностью соответствующее изначальной спецификации клиента, с новым серийным номером.
- Отремонтированное или новое оборудование мы отправим обратно за наш счет транспортной компанией «Деловые Линии». Вы также можете воспользоваться услугами другого перевозчика за свой счет или самостоятельно забрать товар.

### **Ограничения**

- Гарантия на термопечатающие головки ограничена пробегом 150 км. Если пробег определить нельзя, гарантия – 180 дней с даты поставки.
- Гарантия на механизм отреза бумаги ограничена 1,7 млн отрезков. Если количество отрезков определить нельзя, гарантия – 180 дней с даты поставки.
- Гарантия на внешний блок питания и кабели, входящие в комплект поставки, – 90 дней.
- Гарантию на фискальный накопитель, входящий в комплект поставки, предоставляет его производитель. Условия гарантии описаны в паспорте фискального накопителя. Необходимость замены накопителя из-за переполнения или перерегистрации ККТ не считается гарантийным случаем.
- Необходимость чистки или профилактики оборудования не считается гарантийным случаем.

### **Гарантия не распространяется в случае**

- воздействия на оборудование окружающей среды (дождь, снег, гроза и т. п.), обстоятельств непреодолимой силы (пожар, стихийные бедствия и др.) или случайных внешних факторов (скачки напряжения в сети, статическое электричество и пр.);
- нарушения правил транспортировки, хранения, эксплуатации оборудования, механического воздействия или неправильной установки;
- попадания внутрь посторонних предметов, веществ, инородных тел, проникновения насекомых, грызунов и т. п.;
- ремонта или модификации оборудования не официальным представителем сервисного центра;
- неисправности оборудования из-за самостоятельно установленных программ.

CSI не несет ответственность за потерю прибыли, данных и другие случайные прямые или косвенные убытки клиента, которые возникли из-за неправильной эксплуатации, снижения производительности, временной неработоспособности или выхода из строя оборудования.