Договор №

**на техническое обслуживание и ремонт офисной техники.**

г. Псков « » 2019 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем "Заказчик", в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­\_\_\_­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью «Экселент-Псков», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Быкова Константина Валерьевича, действующего на основании Устава**,** с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

**1.Предмет договора**.

* 1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать услуги по обслуживанию и ремонту парка офисной техники и периферийных устройств (в том числе заправка и восстановление картриджей) (далее Услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить эти Услуги.
	2. Стороны определили следующие понятия:

- **«Техническое обслуживание офисной техники и периферийных устройств»** - комплекс работ, проводимых в целях поддержания их в исправном состоянии и предупреждения вероятных отказов; включает в себя очистку от пыли, грязи, отходов расходных материалов как снаружи, так и внутри обслуживаемой техники, смазку узлов при необходимости, проверку и настройку параметров работы оборудования. Техническое обслуживание проводится по согласованному между Заказчиком и Исполнителем графику облуживания техники (рекомендованному Заводом – Изготовителем), а также перед выполнением неплановых ремонтных работ.

- **«Ремонт офисной техники и периферийных устройств»** - комплекс операций по восстановлению работоспособности офисной техники путём замены неисправных узлов и устройств.

- **«Заправка и восстановление картриджей»** - комплекс операций: осмотр картриджа, входящее тестирование с выявлением дефектов печати, разборка картриджа, очистка всех узлов и деталей, полная очистка бункера отработки и деталей картриджа от старого тонера, при необходимости замена неисправных деталей, заправка высококачественным тонером, соответствующим для конкретной марки и модели картриджа, замена чипа (где он предусмотрен), тестирование картриджа, маркировка картриджа с занесением в журнал о проделанной работе, упаковка каждого картриджа в индивидуальный пакет.

**1.3.** Стороны назначают на весь срок действия настоящего Договора своих ответственных представителей, уполномоченных на приём выполненных в соответствии с настоящим Договором работ/услуг и подписание Актов выполненных работ (оказанных услуг). Ответственное лицо от Заказчика:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Ответственное лицо от Исполнителя:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**1.4.** В случае изменения сведений о лице, уполномоченном со стороны Заказчика на приём выполненных в соответствии с настоящим Договором работ и подписание соответствующих Актов, Заказчик обязан уведомить об этом Исполнителя в течении одного рабочего дня с момента таких изменений. В противном случае услуги/работы принятые неуполномоченным Заказчиком лицом, считаются принятыми в полном объеме (в том числе в случае подписания соответствующих актов неуполномоченным Заказчиком лицом).

**2. Обязанности сторон.**

**2.1.** **Обязанности Исполнителя:**

**2.1.1.** Оказывать услуги по обслуживанию и ремонту парка офисной техники (в том числе заправка и восстановление картриджей), принадлежащей «Заказчику». Комплектовать необходимыми расходными материалами и запчастями для проведения ремонтных работ.

**2.1.2.** Обеспечить приём заявок на устранение неисправностей (ремонт) от Заказчика ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в период времени с 09-00 до 19-00, по контактным телефонам 8-911-888-72-72, 72-24-76, 72-11-10, по электронной почте exelent-pskov@mail.ru или непосредственно на сайте Исполнителя [www.exelent-pskov.ru](http://www.exelent-pskov.ru)

**2.1.3.** Время реагирования с момента поступления заявки для принятия решения по доставке, обслуживанию и ремонту парка офисной техники до 8-ми рабочих часов. Выполнение работ по диагностике, ремонту и обслуживанию офисной техники до 3-х рабочих дней. При сложных неплановых ремонтах (а также ремонте струйной техники), либо при отсутствии специфических и дорогостоящих запчастей, сроки ремонта согласовываются с Заказчиком отдельно.

**2.1.4.** Оказывать услуги по заправке и ремонту картриджей в течении 2-х рабочих дней, если количество не превышает 20 штук. При большем количестве, срок заправки и ремонта картриджей оговаривается с Заказчиком отдельно, но не может превышать 5-ти рабочих дней. Работы по заправке и ремонту картриджей проводятся в сервисном центре Исполнителя.

**2.1.5.** Вести номерной учёт всех картриджей и журналирование ремонтных работ.

**2.1.6**. Давать консультации по любым вопросам, связанным с облуживанием офисной техники персоналу Заказчика по телефону или электронной почте.

**2.1.7.** Регулярно и качественно производить ремонт и техническое обслуживание оргтехники Заказчика в объёме и в сроки**,** установленные настоящим Договором, нести ответственность по гарантийным обязательствам на запасные части, использованные при ремонте и по работе картриджей после заправки и восстановления. Сроки гарантии на запасные части, использованные при ремонте офисной техники и периферийных устройств, зависят от рекомендаций Завода – Изготовителя (если имеются данные рекомендации), но не менее 30 календарных дней с момента подписания Сторонами Акта выполненных работ (оказанных услуг). Гарантия на заправку и ремонт лазерных картриджей даётся на полный цикл работы в зависимости от марки картриджа и нормативного объёма печати при 5% заполнении страниц после восстановления картриджа специалистами нашей фирмы. Гарантия на заправку струйных картриджей и на ремонт печатающей головки струйных принтеров/МФУ не даётся.Нарушение Заказчиком условий эксплуатации является основанием для отказа в гарантии на запасные части, использованные при ремонте офисной техники и периферийных устройств.

**2.2.** Обязанности Заказчика:

**2.2.1**. Соблюдать условия и правила эксплуатации оборудования и техники.

**2.2.2.** Обеспечивать беспрепятственный доступ к оборудованию специалистам Исполнителя, прибывшим по его вызову; условия работы, соответствующие требованиям санитарии, техники безопасности и охраны труда.

**2.2.3**. Достоверно информировать Исполнителя о всех неисправностях, возникших в процессе эксплуатации оборудования и техники.

**2.2.4.** Производить приём выполненных работ по акту выполненных работ (оказанных услуг).

**2.2.5.** Не предпринимать никаких действий, способных нанести ущерб деловой репутации и деловому имени Исполнителя, а также причинить какие-либо убытки Исполнителю.

**2.2.6.** В соответствии с условиями настоящего Договора оплачивать услуги Исполнителя.

**3. Стоимость услуг и порядок расчетов.**

**3.1.** Стоимость услуг определяется в соответствии с действующими расценками, утверждёнными Исполнителем и опубликованными на сайте <http://exelent-pskov.ru>. В стоимость услуг включаются:

а) непосредственно работы по техническому обслуживанию и ремонту техники или по заправке и ремонту картриджей.

б) комплектующие и запчасти.

**3.2.** Заказчик оплачивает услуги Исполнителя в течении 5 (пяти) банковских дней с момента подписания сторонами Акта выполненных работ, путём перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя. Датой оплаты считается дата зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

**3.3.** Счета на оплату Услуг, выставленные Исполнителем, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

**3.4.** Стоимость комплектующих и запчастей может изменяться в зависимости от внешних экономических факторов и цен Поставщиков.

**3.5.** Обязательства Сторон по незавершенным финансовым взаимозачетом остаются до их полного исполнения.

**3.6.** Сумма произведенного платежа, недостаточная для исполнения в полном объеме, прежде всего, погашает издержки Исполнителя по получению платежей, если они возникли, затем неустойку и другие штрафные санкции, предъявленные Заказчику Исполнителем и предусмотренные настоящим Договором, а в оставшейся части — стоимость Услуг по настоящему Договору.

**3.7.** Появление спорных сумм и платежей, равно как и отказ от их оплаты, не приостанавливает производство неоспоримых платежей и не освобождает от ответственности за неисполнение платежей со ссылкой на их спорность.

**3.8.** Стороны в праве один раз в 12 календарных месяцев проводить сверку взаимных расчетов, путем направления другой Стороне соответствующего акта. Заказчик, получивший от Исполнителя соответствующий акт сверки взаимных расчетов, обязан подписать его или представить мотивированный отказ в течении трех банковских дней с момента его получения. В противном случае соответствующий акт сверки считается принятым и согласованным Заказчиком в полном объеме.

**4. Порядок приема Услуг.**

**4.1.** После каждой выполненной Услуги Исполнитель предоставляет заказчику Акт выполненных работ (оказанных услуг) (Приложение № 1).

**4.2.** Акт выполненных работ (оказанных услуг) считается переданным заказчику с момента фактического предоставления, либо с момента отправления Акта почтовым отправлением.

**4.3.** Заказчик обязан принять выполненные работы/оказанные услуги, подписать и возвратить Акт выполненных работ (оказанных услуг) в момент приема работ/услуг от Исполнителя, но не позднее одного календарного дня с момента его получения. В указанный срок Заказчик обязан обеспечить возврат подписанного с его стороны Акта выполненных работ (оказанных услуг) Исполнителем.

**4.4.** В срок, указанный в п. 4.3, настоящего Договора, Заказчик обязан (при наличии)

представить Исполнителю обоснованные мотивированные письменные возражения на Акт. В случае, если в течение указанного срока Заказчик не направит обоснованные мотивированные письменные возражения в адрес Исполнителя либо не подпишет Акт выполненных работ (оказанных услуг), Услуги считаютсяоказанными Исполнителем в надлежащий срок, в надлежащем объеме и надлежащего качества, вне зависимости от факта не подписания Акта выполненных работ (оказанных услуг) Исполнителем.

**4.5.** В случае предъявления Заказчиком в установленные сроки мотивированного письменного возражения на Акт, Исполнитель вправе рассмотреть данные возражения в течении 7 календарных дней.

**4.6.** В случае признания возражений Заказчика обоснованными, Исполнитель устраняет недостатки оказанных услуг в определённый им срок, при условии предоставления Заказчиком соответствующего оборудования и техники, об устранении недостатков которых заявлено последним.

**5. Ответственность сторон.**

**5.1.** В случае просрочки исполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных Договором, Исполнитель вправе потребовать уплаты неустоек (пени). Пеня начисляется в размере 0,1% за каждый день просрочки исполнения обязательства, предусмотренного договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного договором срока исполнения обязательства.

**5.2**. В случае нарушения Заказчиком сроков оплаты выполненных ранее услуг по настоящему Договору Исполнитель вправе приостановить выполнение своих обязательств по настоящему Договору до полной оплаты стоимости выполненных услуг.

**5.3.** В случае просрочки исполнения Исполнителем обязательств (в том числе гарантийного обязательства), предусмотренных Договором, а также в иных случаях неисполнения или ненадлежащего исполнения Исполнителем обязательств, предусмотренных Договором, Заказчик направляет Исполнителю требование об уплате неустоек (пени). Пеня начисляется за каждый день просрочки исполнения Исполнителем обязательства, предусмотренного Договором, начиная со дня, следующего после дня истечения установленного Договором срока исполнения обязательства, и устанавливается договором в размере 0,1% от стоимости работ с нарушением обязательства.

**5.4.** Сторона освобождается от уплаты неустойки (пени), если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства, предусмотренного договором, произошло вследствие непреодолимой силы или по вине другой стороны.

**5.5**. Уплата неустойки не освобождает Стороны от исполнения обязательств по Договору.

**5.6.**  Ответственность Сторон в иных случаях определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Срок действия договора.**

**6.1.** Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует неопределенный срок.

**6.2.** Настоящий Договор может быть расторгнут любой из Сторон с уведомлением другой Стороны не менее чем за 10 дней до предполагаемой даты расторжения Договора. При этом, Заказчик обязан в указанный срок произвести все расчеты с Исполнителем и подписать акт сверки взаимных расчетов (обязанность по подготовки и предоставления акта сверки взаимных расчетов является в данном случае является обязанностью Заказчика).

**7. Конфиденциальность.**

**7.1.** Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность, как самого текста настоящего Договора, так и в отношении полученной ими друг от друга или ставшей им известной в ходе выполнения обязательств по настоящему Договору информации, а также знаний, опыта, ноу-хау и других сведений, о которых специально оговорено, что они имеют конфиденциальный характер. Стороны обязуются не открывать и не разглашать в общем или в частности такую информацию какой-либо третьей стороне без предварительного письменного согласия другой Стороны по настоящему Договору.

**7.2** Требования предыдущего пункта не распространяются на случаи раскрытия конфиденциальной информации по запросу уполномоченных организаций в случаях, предусмотренных законом.

**7.3.** Любой ущерб, причиненный Стороне несоблюдением требований настоящей статьи, подлежит возмещению виновной Стороной.

**8. Форс-мажор.**

**8.1.** Каждая из Сторон освобождается от ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств по настоящему Договору в случае, если это явилось результатом обстоятельств непреодолимой силы, таких как забастовки, наводнения, пожары, землетрясения и другие стихийные бедствия, войны, военные действия, действия российских, местных или федеральных государственных органов, а также любые другие обстоятельства, находящиеся за пределами разумного контроля Стороны.

**8.2.** При наступлении форс-мажорных обстоятельств Сторона не исполняющая настоящий Договор по причине действия указанных обстоятельств, обязана не позднее чем через 5 (пять) календарных дней после начала их действия, в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении обстоятельств непреодолимой силы, а также об их прекращении, иначе эта Сторона теряет право ссылаться на такие обстоятельства, как на основание для освобождения от ответственности. При этом Сторона ссылающаяся на форс-мажорные обстоятельства обязана доказать действие этих обстоятельств в порядке, установленном действующим законодательством.

**8.3.** В случае наступления форс-мажорных обстоятельств действие настоящего Договора может быть частично или полностью приостановлено на время действия указанных обстоятельств, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней. По истечении указанного срока Стороны встречаются, чтобы обсудить какие меры следует принять для исполнения настоящего Договора, однако если в течение дополнительных 15 (пятнадцати) дней Стороны не смогут договориться, любая из Сторон имеет право расторгнуть настоящий Договор посредством письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 10 (десять) календарных дней.

**9. Особые условия.**

**9.1.** Все изменения, дополнения и приложения к настоящему договору действительны и являются его неотъемлемой частью, если они оформлены в письменном виде и подписаны обеими сторонами.

**9.2.** Споры и разногласия, которые стороны не могут решить в результате переговоров.

В случае невозможности разрешения разногласий путем переговоров Сторона обязана направить другой Стороне претензию. Срок рассмотрения претензии каждой из сторон составляет 30 календарных дней. В случае невозможности решения спора путем обмена претензиями, Стороны вправе обратиться за защитой своих прав в Арбитражный суд Псковской области.

**9.3.** Все, подписанные Сторонами Счета, Приложения, Дополнения и изменения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

**9.4.** Лица, подписывающие настоящий Договор, гарантируют наличие у них полномочий на его подписание и отсутствие каких-либо известных им ограничений на его заключение в силу положений учредительных документов, законодательства РФ.

**9.5.** Экземпляры документов, связанных с настоящим Договором, переданные посредством факсимильной связи, имеют юридическую силу наравне с подлинниками документов. Сторона, направившая факсимильную копию документа, обязана направить другой Стороне подлинник документа в течение 10 календарных дней, с момента подписания факсимильной копии другой Стороной. Сторона, отправляющая документ посредством факсимильной связи, гарантирует достоверность подписи уполномоченного лица, подлинность печати, и несет ответственность за любые неточности и разночтения в переданном документе. Сторона, получившая оригинал документов, обязана подписать его и вернуть направившей стороне в согласованные сроки, а если срок не установлен настоящим Договором, в течении 10 календарных дней.

**9.6.** Стороны обязаны своевременно извещать друг друга обо всех изменениях своих почтовых, платежных и прочих реквизитов, а также о смене лиц, уполномоченных на совершение сделок по настоящему Договору. Действия, исполненные с использованием устаревших почтовых, платёжных и прочих реквизитов в отсутствии уведомления об их изменении, той Стороной по настоящему Договору, у которой данные реквизиты изменились, признаются совершёнными, а обязательства, во исполнение которых данные действия произведены – исполненными.

**9.7.** После подписания настоящего Договора все предварительные переговоры, переписка, соглашения и протоколы о намерениях по вопросам, так или иначе касающимся настоящего Договора, теряют юридическую силу.

**9.8.** Настоящий договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу: первый – у Исполнителя, второй – у Заказчика.

**10. Реквизиты сторон.**

**ЗАКАЗЧИК: ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **C:\Users\Пользователь\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\M1D3GWVJ\экселент (1).jpg****Общество с ограниченной ответственностью «Экселент-Псков»**180004, г. Псков, ул. Гагарина -9ИНН 6027117350КПП 602701001БИК 044030786Р/с № 40702810632380000502Филиал «Санкт-Петербургский» АО «АЛЬФА-БАНК»к/с 301018106000000007868-8112-72-24-76, 8-911-888-72-72***www.exelent-pskov.ru******e-mail: exelent-pskov@mail.ru***Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Быков К.В.  М.П. |

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\ДП\Desktop\ДЛЯ РЕКЛАМЫ\Главный логотип.jpg | **Сервисный центр группы компаний Экселент****Псков, ул. Гагарина, д.9 , 72-24-76**Профсоюзная, 3Единый конт. тел.: 8 (911) 888-72-72режим работы  пн-пт: с 9 до 19.00, сб: с 10 до 16.00 Воскресенье – выходной |

**Приложение № \_\_\_ к Договору № \_\_\_ на техническое обслуживание и ремонт офисной техники от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года.**

**Акт выполненных работ (оказанных услуг) №**

*г.Псков*

*от  дата*

|  |
| --- |
| **Клиент:**  **Устройство:** **Серийный номер:**  **Дефект:** **Заметки мастера:**   |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование работ | Кол-во | Цена | Сумма |

**Гарантийный период:** до

Стабильная работа может быть гарантирована только в случае правильной эксплуатации, регулярного технического обслуживания и использования качественных расходных

Вышеперечисленные работы (услуги) выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет.

|  |  |
| --- | --- |
| Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись уполномоченного лицаИсполнителя | Заказчик : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись уполномоченного лицаЗаказчика |

**Акт получен представителем Заказчика «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Должность , Подпись, (расшифровка подписи)