

ASTOR TRADE, LTD ООО «АСТОР ТРЕЙД»

16 Parkovaja st., 26
105484 Moscow, Russia
ИНН 7708501582
КПП 771901001

Tel (495) 785-0275

Исх. 58 от 05.07.2017 г.

г. Москва

Информационное письмо.

Рекомендуемые действия пользователя ККТ при возникновении неисправности ККТ и (или) ФН.

Перед началом эксплуатации ККТ Меркурий необходимо провести пуско-наладочные работы согласно Приложению 5 паспорта ККТ. Для ввода ККТ в эксплуатацию рекомендуем обратиться в авторизованный сервисный центр предприятия-изготовителя (АСЦ). Самостоятельный ввод ККТ в эксплуатацию требует специальных знаний и опыта работы, может привести к нарушению функционирования ККТ и может повлечь за собой невозможность удовлетворения требований по бесплатной замене отказавших деталей ККТ и (или) бесплатном ремонте в гарантийный период. Поэтому, если пользователь самостоятельно осуществил ввод ККТ в эксплуатацию, и при вводе в эксплуатацию или в ходе дальнейшей эксплуатации выявилась неисправность, - пользователь ККТ должен самостоятельно произвести диагностику ККТ и выявить, что именно отказало: ККТ или ФН. В случае затруднений с диагностикой неисправности, пользователь может обратиться к поставщику/продавцу ККТ, или в АСЦ, однако, ремонт в таком случае возможно будет платным вне зависимости от срока эксплуатации ККТ и (или) характера дефекта.

1. Если неисправность диагностирована в ККТ.

Диагностика и ремонт ККТ при отказе ККТ производится в АСЦ, который осуществляет техническую поддержку ККТ, в течение всего срока службы ККТ. В первые 6 месяцев эксплуатации по вопросам диагностики и ремонта неисправной ККТ также можно обратиться в сервисный центр при предприятии-изготовителе ККТ, адрес которого указан в паспорте на ККТ и на официальном сайте изготовителя ККТ. В случае, если ККТ не находится на обслуживании в АСЦ, при возникновении неисправности пользователь может обратиться за платным ремонтом в ближайшее АСЦ или в сервисный центр предприятия-изготовителя.

2. Если неисправность диагностирована в ФН.

Диагностику ФН и определение, является ли выход изделия из строя гарантийным случаем, проводит предприятие-изготовитель фискального накопителя ООО «РИК». Настоятельно рекомендуем прежде, чем предпринимать какие-либо действия с ФН при обнаружении отказа, обратиться в АСЦ при условии того, что ККТ находится на технической поддержке, или в службу поддержки ООО «РИК» и дальше строго следовать их указаниям. Служба поддержки ООО «РИК» предоставляет клиентам квалифицированные консультации и помощь в решении технических проблем, возникающих при эксплуатации оборудования и

программного обеспечения, разработанных в ООО «РИК». Основным средством общения клиентов и сотрудников технической поддержки служит личный кабинет пользователя в системе "Сервис деск". Клиенту предоставляется удобный интерфейс создания запросов и получения информации о состоянии своих запросов. Инструменты, доступные зарегистрированным клиентам, способствуют быстрому получению результатов диагностики неисправностей фискальных накопителей. Вся история запросов хранится в базе личного кабинета. Более подробная информация о представлении технической и гарантийной поддержки содержится на официальном сайте ООО «РИК» <http://support.rikllc.ru/confluence/>. Обращаем внимание, что некорректные действия с ФН могут послужить причиной отказа в гарантийном обслуживании ФН. В случае, если по каким-либо причинам не удалось связаться с ООО «РИК», необходимо неисправный ФН проверить программами для диагностики ФН-1 FNTTestLight_132 и Test_FN_OFD, которые приведены на сайте <http://www.incotexkkm.ru/doc/rem-doc/online/doc.html>. Если удалось установить, что ФН неисправен, его следует отправить с соответствующим оформлением паспорта на ФН продавцу, который поставил ФН (или ККТ в составе с ФН). Отправка ФН напрямую в ООО «РИК» и (или) на предприятие-изготовитель ККТ возможна только в том случае, когда конечными продавцами были именно данные предприятия. Также обращаем внимание, что в случае, когда ФН, который был поставлен с ККТ Меркурий от предприятия-изготовителя ККТ, использовался не в составе ККТ Меркурий, гарантийные обязательства на данный ФН предприятием-изготовителем ККТ Меркурий – не поддерживаются, так как наше предприятие не может гарантировать исправное функционирование узлов, блоков и составных частей ККТ Меркурий (в том числе ФН) вне нашей кассовой техники, и пользователь с таким дефектным ФН уже должен обращаться в поставщику ФН самостоятельно. В связи с этим **рекомендуем** во избежание потери гарантийной поддержки от нашего предприятия **не использовать фискальные накопители, установленные в ККТ Меркурий, в ККТ других изготовителей.**

С уважением,

Генеральный директор



Бушин С.А.