

Гарантийная политика

редакция
от 01.01.2026 г.

Основные принципы гарантийной политики 4

Порядок действий при гарантийном случае 5

Категории оборудования 6

Сроки гарантии и условия по категориям оборудования 7

ЗИП (запасные части, инструменты и принадлежности) и аксессуары АТОЛ 10



Настоящая гарантийная политика

(далее — Политика) определяет условия и порядок предоставления гарантийных обязательств на продукцию компании АТОЛ.



Основные принципы гарантийной политики

1. Гарантийное обслуживание соответствует высоким стандартам качества и гарантийной политике компании АТОЛ.
2. Гарантийный ремонт осуществляется аккредитованными сервисными центрами (СЦ) АТОЛ. Список партнеров: https://www.atol.ru/company/service-support/service-organizations/.

Порядок действий при гарантийном случае

Проверка гарантии:

Убедитесь, что устройство находится на гарантии, проверив его статус и дату окончания гарантии на странице сайта https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/ в разделе «Проверить срок гарантии».

Гарантийные обязательства:

Убедитесь, что соблюдены условия гарантийных обязательств, размещенных на странице сайта https://www.atol.ru/upload/content/pdf/warranty.pdf.

Обращение в сервисный центр:

Свяжитесь с ближайшим аккредитованным СЦ из списка на сайте, имеющим аккредитацию на ваше устройство: https://www.atol.ru/company/service-support/service-organizations/. Сообщите наименование устройства, серийный номер и описание неисправности.

Диагностика:

Предоставьте устройство в СЦ для проведения диагностики и определения гарантийности случая. Условия доставки оборудования уточняются в выбранном СЦ.

Ремонт:

При подтверждении гарантийного случая устройство будет отремонтировано в установленные сроки, с которыми можно ознакомиться на странице сайта https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/.

> Гарантия распространяется на все блоки и компоненты, находящиеся внутри устройства. При замене они унаследуют гарантийный срок самого устройства.



Категории оборудования

- Контрольно-кассовая техника (ККТ) и ньюджеры АТОЛ
- Смарт-терминалы АТОЛ SIGMA
- POS-терминалы и POS-периферия АТОЛ (компьютеры, мониторы, клавиатуры, денежные ящики, дисплеи покупателя, аксессуары к POS-терминалам)
- Оборудование для штрихкодирования АТОЛ (принтеры, сканеры, терминалы сбора данных, планшеты)
- Весовое оборудование АТОЛ
- Платежные терминалы и пинпады АТОЛ
- Кассы самообслуживания (КСО) АТОЛ
- ЗИП и аксессуары АТОЛ

Сроки гарантии и условия по категориям оборудования

Контрольно-кассовая техника (ККТ) и ньюджеры АТОЛ

Гарантийный срок ККТ АТОЛ (ФР и ньюджеров) составляет 12 мес. со дня ввода в эксплуатацию*, но не более 15 мес. с даты отгрузки оборудования от АТОЛ.

** под днем ввода в эксплуатацию понимается дата регистрации ККТ АТОЛ в ФНС*

Проверка гарантийного срока производится на сайте компании АТОЛ (www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/) по серийному номеру, указанному на шильдике изделия.

Смарт-терминалы АТОЛ SIGMA

Гарантийный срок смарт-терминалов АТОЛ SIGMA составляет 12 месяцев с даты первой активации программного обеспечения в личном кабинете, но не более 15 месяцев с даты отгрузки оборудования от АТОЛ.

Проверка гарантийного срока и его окончания производится по серийному номеру, указанному на шильдике изделия, следующими способами:

- на странице сайта https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/;
- в личном кабинете пользователя АТОЛ SIGMA https://cloud.sigma.ru либо в личном кабинете партнера АТОЛ SIGMA https://manage.sigma.ru.

POS-терминалы и POS-периферия АТОЛ

Гарантия отсчитывается **с даты отгрузки оборудования от АТОЛ**.

Категория оборудования	Срок гарантии
POS-комплекты АТОЛ, POS-терминалы АТОЛ Optima, POS-терминалы АТОЛ Neo, чековые принтеры АТОЛ и Posiflex, POS-мониторы АТОЛ, POS-клавиатуры АТОЛ и Posiflex, денежные ящики АТОЛ, ридеры магнитных карт АТОЛ, звонки для чековых принтеров АТОЛ, аксессуары для POS-терминалов АТОЛ и Posiflex	15 месяцев
POS-терминалы АТОЛ Neo 15/16 (версия Pro)	21 месяц
POS-терминалы АТОЛ Jazz 15/16 Pro и АТОЛ Jazz 22 Pro/Max, POS-терминалы АТОЛ МАКС, POS-компьютеры АТОЛ, POS-терминалы Posiflex	27 месяцев
Дисплеи покупателя АТОЛ и Posiflex	39 месяцев

Внимание: срок гарантии на твердотельные накопители данных (SSD), модули оперативной памяти (RAM), модули беспроводной связи Wi-Fi и Bluetooth (где применимо), установленные внутри POS-оборудования, всегда составляет 15 месяцев, даже если на само устройство гарантия длится дольше.

Как проверить срок?

Введите серийный номер на странице https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/

Оборудование для штрихкодирования АТОЛ

Гарантия отсчитывается **с даты отгрузки оборудования от АТОЛ**.

Категория оборудования	Срок гарантии
Принтеры штрихкода, промышленные принтеры, сканеры штрихкода, кредлы, внешние смотчики этикеток АТОЛ	15 месяцев
Терминалы сбора данных (ТСД), планшеты АТОЛ	39 месяцев

Важные нюансы:

На аккумуляторы (АКБ) для ТСД, планшетов и мобильных принтеров АТОЛ гарантия составляет **6 месяцев**.

На комплектующие для ТСД и планшетов АТОЛ гарантия составляет:

- на материнскую плату — 39 месяцев;
- на сканирующий модуль — 27 месяцев;
- на дисплей — 15 месяцев;
- на корпус, клавиатуры, шлейфы — 15 месяцев.

На термопечатающие головки (ТПГ) для промышленных принтеров АТОЛ (модели АТОЛ TT621/TT631) и настольных принтеров штрихкода АТОЛ (модели АТОЛ TT43/TT44) гарантия составляет 15 месяцев либо срок прохождения отметки пробега ТПГ в 30 км, в зависимости от того, какое из условий наступит раньше.

Как проверить срок?

Введите серийный номер на странице https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/

Весовое оборудование АТОЛ

Гарантийный срок на весы АТОЛ MARTA составляет 15 месяцев с даты отгрузки оборудования от АТОЛ.

Проверить срок можно по серийному номеру на странице https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/

Платежные терминалы и пинпады АТОЛ

Гарантийный срок на платежные терминалы АТОЛ PT-5 и пинпады АТОЛ ПТ-2 составляет 15 месяцев с даты отгрузки оборудования от АТОЛ.

Проверить срок можно по серийному номеру на странице https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/

КСО (кассы самообслуживания) АТОЛ

Гарантийный срок на КСО АТОЛ составляет 15 месяцев с даты отгрузки оборудования от АТОЛ.

Проверить срок можно по серийному номеру на странице https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/

Где ремонтируем?

Ремонт КСО АТОЛ производится как на месте установки оборудования, так и в аккредитованных сервисных центрах (СЦ) указанных на странице https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/.

ЗИП (запасные части, инструменты и принадлежности) и аксессуары АТОЛ

- Гарантийный срок составляет три месяца с даты отгрузки от АТОЛ.
- Исключение составляют материнские платы для POS-терминалов, POS-компьютеров и ТСД, для которых установлен гарантийный срок шесть месяцев с даты отгрузки от АТОЛ.
- Ремонт или замена возможны только после диагностики в официальном сервисном центре (СЦ) АТОЛ.
- Отправка детали в СЦ для диагностики оплачивается покупателем.

Гарантийные условия, применимые ко всем продуктовым группам

ЧТО НЕ ПОКРЫВАЕТСЯ ГАРАНТИЕЙ? ВАЖНЫЕ УСЛОВИЯ!

Гарантийные обязательства не распространяются на следующие компоненты и случаи:

1. **Компоненты с ограниченным гарантийным сроком**

   На следующие расходные и подверженные естественному износу компоненты устанавливается гарантийный срок 3 (три) месяца с даты отгрузки товара со склада АТОЛ (если в договоре или спецификации не указано иное):

   - Аккумуляторы и батареи.
   - Блоки питания и кабели.
   - Термопечатающие механизмы (ТПМ) и автоотрезы.

2. **Фискальные накопители (ФН)**

   Гарантия на фискальный накопитель предоставляется непосредственно его производителем. Порядок и условия гарантийного обслуживания ФН регламентируются паспортом ФН. Процедура замены размещена на странице https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/.

3. **Расходные материалы и упаковка**

   Гарантия не распространяется на:

   - Упаковку товара (включая транспортную и потребительскую тару).
   - Печатную документацию (инструкции, руководства, паспорта).

В гарантийном ремонте может быть отказано, если:

- Вы нарушили правила эксплуатации, транспортировки или хранения.
- Отсутствует или уничтожен серийный номер изделия, а также если он не читается.
- Были сорваны или повреждены гарантийные пломбы.
- Устройство ремонтировалось или перепрошивалось в неавторизованных сервисах.
- Нарушены условия гарантийных обязательств, представленных по ссылке https://www.atol.ru/upload/content/pdf/warranty.pdf.

Гарантия НЕ ВКЛЮЧАЕТ:

- Установку, настройку и обучение, выезд инженера на место эксплуатации.
- Чистку, регулярное техническое обслуживание, модернизацию.
- Адаптацию под ваши конкретные бизнес-процессы.
- Доставку изделия в аккредитованный СЦ или в официальный сервисный центр (СЦ) АТОЛ.

> Срок гарантии и условия гарантийного обслуживания могут изменяться в зависимости от условий конкурсов и проектов, зафиксированных в договорах поставок и соглашениях, и отличного кода номенклатуры.

Изготовитель/поставщик обязуется обеспечить соответствие качества товара условиям договора и несет ответственность перед покупателем за выявленные недостатки товара в пределах гарантийного срока (ст. 470 ГК РФ).

Проверьте срок гарантии вашего устройства прямо сейчас:

https://www.atol.ru/company/service-support/guarantee-policy/



ООО «АТОЛ»

129085, Москва,
ул. Годовикова, дом 9, строение 17,
этаж 4, пом. 5