

Правила осуществления гарантийного ремонта и обслуживания оборудования в ОРиСО или СЦ ЗАО «Предприятие В-1336»

I. Общие положения

Всё оборудование имеет установленное производителем сроки гарантии и сроки службы. Гарантийный срок определяется в договоре/спецификации/технической документации на поставку оборудования и равен **12 месяцам** с даты ввода изделия в эксплуатацию, но не более **18 месяцев** с даты отгрузки изделия покупателю (если иное не предусмотрено условиями договора/спецификацией/технической документацией).

Диагностику неисправности принятого оборудования в ЗАО «Предприятие В-1336», а так же гарантийного и пост-гарантийного обслуживания осуществляют Отдел ремонта и сервисного обслуживания КИПиА (далее ОРиСО) и региональные Сервисные центры (далее СЦ).

Срок диагностики неисправного оборудования устанавливается в зависимости от сложности, но не более **3-х** рабочих дней со дня приемки неисправного оборудования в ОРиСО или СЦ ЗАО «Предприятия В-1336». Прием оборудования в ЗАО «Предприятие В-1336» осуществляется на основании Акта приема - сдаточных работ, включает в себя факт приема оборудования, проведенные (при необходимости) ремонты, проверки и наладки оборудования. Результат определения гарантийного (или не гарантийного) случая фиксируется после диагностики оборудования заключением комиссии в Акте обследования, который составляется в одностороннем порядке. При несогласии Заказчика с результатами заключения (отказе в гарантийном ремонте), ОРиСО или СЦ ЗАО «Предприятия В-1336» предоставляет копию Акта обследования и фотографии, поясняющие причины отказа. Заказчик имеет право произвести независимую экспертизу в соответствии с законом о защите прав потребителя.

Причиной для отказа в гарантийном ремонте является:

- I.1. Истекший срок гарантийного обслуживания;
- I.2. Хранение, транспортировка, эксплуатация, обслуживание оборудования с нарушением норм технической документации;
- I.3. Наличие в оборудовании механических повреждений;
- I.4. Факт обнаружения использования оборудования в целях, не предусмотренных нормативной технической документацией;
- I.5. Повреждения, возникших из-за несоблюдения правил самостоятельного монтажа, установки, настройки и эксплуатации оборудования;
- I.6. Нарушение правил проведения, или непроведения профилактических работ, если такое установлено руководством по эксплуатации/паспортом;
- I.7. Наличие повреждений, вызванных умышленным или ошибочными действиями Заказчика, небрежным обращением с оборудованием;
- I.8. Наличие повреждений, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы (стихия, пожар, молния, и т.п.);
- I.9. Наличие повреждений, вызванных доработкой оборудования, внесением в него конструктивных изменений или проведением самостоятельного ремонта;
- I.10. Наличие повреждений, вызванных несоблюдением охраны труда, техники безопасности, требований взрывозащиты, пыле-влагозащиты, предусмотренных нормативной технической документацией;
- I.11. Наличие повреждений, вызванных использованием нестандартных (неоригинальных) расходных материалов и комплектующих частей;
- I.12. Наличие повреждений, вызванных несоблюдением специальных условий безопасного применения, которые описаны в руководстве по эксплуатации /паспорте по эксплуатации оборудования;
- I.13. Наличие повреждений, возникших из-за использования нелегального программного обеспечения, а также программ вирусов;
- I.14. Отсутствие паспорта на оборудование или отсутствие гарантийной метки ЗАО «Предприятие В-1336», если она предусмотрена.

Если претензия Заказчика в рекламационном акте не подтверждается, то стоимость диагностики и дальнейшего ремонта соответствует Прейскуранту на проведение ремонта и проверки комплексов измерительных ИВЭ-50 и сопутствующего оборудования на текущий период.

В случаях, если СЦ ЗАО «Предприятия В-1336» не удастся определить причину неисправности оборудования в установленный срок, по согласованию с Заказчиком определяются условия отправки неисправного оборудования заводу-изготовителю.

При невозможности согласования с Заказчиком действий, необходимых в отношении неисправного оборудования по итогам проведенной диагностики, Заказчик организует отправку изделий обратно (по согласованию с Заказчиком Исполнитель может доставить изделия за счет Заказчика), либо производит вывоз изделий из СЦ в течение **10** рабочих дней с момента уведомления о результатах диагностики. В случаях отсутствия необходимых действий в течение установленного срока Исполнитель взимает плату за

Утверждено _____ дата 15.05.2018г.

хранение приборов за одно место в размере **100 руб. 00 коп** (Сто рублей 00 копеек), в том числе НДС 18% **15 руб 25 коп** (Пятнадцать рублей 25 копеек) за каждый календарный день. Такой же порядок устанавливается и в случае отсутствия возможности информирования Заказчика о готовности передачи ему отремонтированного оборудования.

При превышении суммы задолженности за хранение оборудования перед стоимостью самого оборудования, Исполнитель имеет право реализовать оборудование с целью погашения накладных расходов ОРиСО или СЦ.

Сервисное (пост-гарантийное) обслуживание продукции производится на основании заключенного договора с потребителем. Гарантийный период после проведения ремонта в пост-гарантийный период составляет 3 (три) месяца.

В целях установления и поддержания благожелательных отношений, во всех остальных случаях, не предусмотренных данными Правилами, Исполнитель вправе самостоятельно принимать решение исходя из общих интересов, в пользу Заказчика.

II. Порядок сдачи оборудования в ремонт и получения из ремонта

Оборудование в гарантийный ремонт принимается:

II.1. на основании рекламационного акта (форма акта выложена на сайте ЗАО «Предприятие В-1336» (<https://v-1336.ru>)) или может быть получена у специалистов ОРиСО или СЦ). Обращение заказчика может быть изложено в другой произвольной форме, с обязательным указанием реквизитов:

- полное наименование заказчика;
- ИНН/КПП;
- юридический адрес/ фактический адрес;
- наименование изделия/заводской номер;
- дата отгрузки/дата ввода в эксплуатацию;
- подробное описание характера неисправности;
- контактные данные.

II.2. с обязательным предоставлением Паспорта на оборудование (с отметкой о дате ввода в эксплуатацию);

II.3. очищенным снаружи от пыли, грязи.

При несоблюдении данных пунктов, представители ОРиСО или СЦ вправе отказать в приемке оборудования.

Оборудование сдается в ремонт и принимается из ремонта с оформлением Акта приема-сдаточных работ. Копия Акта приема-сдаточных работ, дефектная ведомость, (и другие сопроводительные документы) предоставляется по запросу Заказчика.

Срок выполнения ремонта, наладки, поверки – не более **15** (Пятнадцати) рабочих дней.

Если в период гарантийной эксплуатации изделий обнаружатся дефекты, вызванные результатом некачественных ремонтных работ, Исполнитель обязан устранить их за свой счет в течение **15** (пятнадцати) рабочих дней, гарантийный срок в этом случае продлевается на период устранения дефектов (если иное не предусмотрено договором).

После окончания ремонта Исполнитель обязан в течение **1-го** рабочего дня известить об этом Заказчика по телефону и (или) факсу указанному в рекламационном акте. Отремонтированное оборудование хранится в ОРиСО или СЦ в течение **10** со дня уведомления об окончании работ, с **11** дня Исполнитель взимает плату за хранение оборудования, за одно место в размере **100 руб. 00 коп** (Сто рублей 00 копеек), в том числе НДС 18% **15 руб 25 коп** (Пятнадцать рублей 25 копеек) за каждый календарный день.

При получении оборудования из ремонта Заказчик обязан предоставить доверенность на получение ТМЦ и документ удостоверяющий личность.

III. Сроки ремонта

Срок выполнения ремонта, наладки, поверки – не более **15** (пятнадцати) рабочих дней с момента передачи оборудования в ремонт. Предельные сроки гарантийного ремонта для каждого вида оборудования могут быть продлены ОРиСО или СЦ ЗАО «Предприятие В-1336» отдельно исходя из степени сложности ремонта, наличия комплектующих и сроков их доставки. Если требуется отправка оборудования заводу-изготовителю то срок гарантийного ремонта продляется на период передачи заводу-изготовителю и его технических возможностей.

Предельные сроки гарантийного ремонта не включают в себя:

III.1. время доставки изделия от Заказчика до сервисного центра Исполнителя;

III.2. время доставки оборудования от сервисного центра Исполнителя до Заказчика.

Сроки ремонта и хранение Заказчик может отслеживать самостоятельно. Статус готовности или срок хранения можно уточнить по телефону сервисного центра Исполнителя:

1. Сервисный центр в г.Пермь:
+7 (342) 240-36-06 доб.535
с понедельника по четверг с 8:30 до 17:30, в пятницу с 8:30 до 16:30

2. Сервисный центр в г.Бузулук:
+7 (35342) 3-94-10
+7 (932) 553-92-53
с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00

3. Сервисный центр в г.Нефтеюганск:
+7 (3463) 32-00-83
+7 (922) 406-10-36
с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00

4. Сервисный центр в г.Усинск:
+7 (912) 492-74-20
с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00