Правила осуществления гарантийного ремонта и обслуживания оборудования в сервисных центрах АО «Предприятие В-1336» (утверждены приказом № 112/26 от 23.06.26)

Правила
осуществления гарантийного ремонта и обслуживания оборудования в сервисных центрах АО «Предприятие В-1336»

1. Термины (определения) и сокращения по тексту.

«Правила» - Правила осуществления гарантийного ремонта и обслуживания оборудования в Сервисных центрах АО «Предприятие В-1336»;

«Предприятие/Производитель/Исполнитель» - АО «Предприятие В-1336;

«Завод-изготовитель» - Сервисный центр Предприятия, находящийся в г. Пермь;

«СЦ» - Региональные сервисные центры Предприятия, находящиеся в г. Бузулук и г. Усинск;

«Заказчик/Покупатель» – сторона по договору поставки, которая приобрела в собственность оборудование у Предприятия.

«Оборудование» - продукция, производимая Предприятием согласно его Уставу и основной производственной деятельности.

«Договор-1» – договор поставки Оборудования, заключенный между Предприятием и Заказчиком.

«Договор-2» - договор на услуги по постгарантийному ремонту;

«Комиссия» - состав специалистов Предприятия (утвержденный приказом), выдающий заключение (Акт обследования) по результатам диагностики Оборудования.

2. Общие положения гарантийного и постгарантийного ремонта Оборудования.

2.1. Настоящие правила разработаны и действуют в соответствии со ст. 470 Гражданского кодекса Российской Федерации (Гарантия качества товара).

2.2. Все Оборудование имеет уставленный Производителем сроки гарантии.

2.3. 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/спецификации/технической документации).

2.4. Диагностику неисправности принятого Оборудования в АО «Предприятие В-1336», а также гарантийного и пост-гарантийного обслуживания осуществляют Завод-изготовитель и СЦ Предприятия.

2.5. Срок диагностики неисправного Оборудования устанавливается в зависимости от сложности ремонта, но не более **3-х** рабочих дней со дня приемки неисправного Оборудования Предприятием, за исключением изделий сторонних производителей, входящих в состав Оборудования Предприятия, если требуется их отправка к стороннему производителю. В этом случае срок диагностики продлевается на срок, установленный производителем стороннего оборудования без учёта доставки.

2.6. Приём Оборудования к Исполнителю осуществляется на основании Акта сдачи-приемки Оборудования, и, включает в себя факт приема оборудования, проведенные (при необходимости) ремонты, поверки и наладки Оборудования.

2.7. Результат диагностики Оборудования - определение гарантийного (или негарантийного) случая фиксируется после диагностики Оборудования заключением Комиссии в Акте обследования, который составляется Комиссией в одностороннем порядке.

2.8. При несогласии Заказчика с результатами заключения Комиссии (отказе в гарантийном ремонте), Исполнитель предоставляет Заказчику копию Акта обследования и иные материалы (фотографии и пр.), обосновывающие причину отказа в гарантийном ремонте. Заказчик имеет право произвести свою независимую экспертизу в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Причиной отказа в гарантийном ремонте является:

2.9.1. Истекший срок гарантийного обслуживания;

2.9.2. Хранение, транспортировка, эксплуатация, обслуживание оборудования с нарушением норм технической документации;

2.9.3. Наличие в/на оборудовании механических повреждений;

2.9.4. Факт обнаружения использования оборудования в целях, не предусмотренных нормативной технической документацией;

2.9.5. Повреждения, возникшие из-за несоблюдения, правил самостоятельного монтажа, установки, настройки и эксплуатации оборудования;

2.9.6. Нарушение правил проведения, или непроведения профилактических работ, если такое установлено руководством по эксплуатации/паспортом;

2.9.7. Наличие повреждений, вызванных умышленными или ошибочными действиями Заказчика, небрежным обращением с оборудованием;

2.9.8. Наличие повреждений, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы (стихия, пожар, молния, и т.п.);

2.9.10. Наличие повреждений, вызванных доработкой оборудования, внесением в него конструктивных изменений или проведением самостоятельного ремонта;

2.9.11. Наличие повреждений, вызванных несоблюдением охраны труда, техники безопасности, требований взрывозащиты, пыле-влагозащиты, предусмотренных нормативной технической документацией;

2.9.12. Наличие повреждений, вызванных использованием нестандартных (неоригинальных) расходных материалов и комплектующих частей;

2.9.13. Наличие повреждений, вызванных несоблюдением специальных условий безопасного применения, которые описаны в Руководстве по эксплуатации/Паспорте по эксплуатации оборудования;

2.9.14. Наличие повреждений, возникших из-за использования нелицензионного программного обеспечения, а также программ вирусов;

2.9.15. Наличие сработавших элементов защиты;

2.9.16. Повреждение или отсутствие заводской пломбировки оборудования (если такая предусмотрена).

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

2.10. В случаях, если в СЦ не удается определить причину неисправности Оборудования в установленный срок, по согласованию с Заказчиком определяются условия отправки неисправного Оборудования на Завод-изготовитель.

2.11. При невозможности согласования с Заказчиком услуг или действий, необходимых в отношении неисправного оборудования по итогам проведенной диагностики, Заказчик организует отправку Оборудования обратно (по согласованию с Заказчиком Исполнитель может

доставить Оборудование за счет Заказчика), либо производит вывоз изделий от Исполнителя в течение **10** рабочих дней с момента уведомления о результатах диагностики.

2.12. Заказчик уведомляется о результатах проведённой диагностики любым доступным способом в течении трёх рабочих дней.

2.13. В случае, если Заказчик после получения Уведомления о диагностике Оборудования не предпринимает никах действий по вывозу оборудования от Исполнителя и/или не оплачивает услуги Исполнителя, Исполнитель имеет право на взимание с Заказчика платы за хранение Оборудования - за одно место в размере **120 руб. 00 коп.** (Сто двадцать рублей 00 копеек), в том числе НДС 22% за каждый календарный день.

2.14. При превышении суммы задолженности за хранение и/или другие оказанные услуги, Исполнитель имеет право реализовать Оборудование с целью погашения накладных расходов Исполнителя, как невостребованное, по истечении 3-х лет с момента поступления к Исполнителю.

2.15. Сервисное (постгарантийное) обслуживание Оборудования производится на основании Договора с Заказчиком. Гарантийный период после проведения ремонта в постгарантийный период составляет 3 (три) месяца на заменённые детали и проведённые по ним работы.

3. Порядок сдачи Оборудования в ремонт и получения из ремонта.

3.1. Оборудование в гарантийный ремонт принимается:

3.1.1. На основании рекламационного акта (форма акта выложена на сайте Предприятия (https://v-1336.ru) или может быть получена у специалистов СЦ);

3.1.2. С предоставлением Паспорта на оборудование (с отметкой о дате ввода в эксплуатацию);

3.1.3. Очищенным снаружи от пыли, грязи.

3.2. При несоблюдении данных пунктов Исполнитель вправе отказать в приемке Оборудования.

3.3. Оборудование сдается в ремонт и принимается из ремонта с оформлением Акта сдачи-приемки Оборудования. Копия Акта сдачи-приемки Оборудования, дефектная ведомость (и другие сопроводительные документы) предоставляются по запросу Заказчика.

3.4. Гарантийной срок эксплуатации изделий после проведённого Исполнителем ремонта составляет 3 месяца, в случае обнаружения дефекта, вызванного некачественно выполненной работой, 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).

3.5. После окончания ремонта Исполнитель обязан в течение **1-го** рабочего дня известить об этом Заказчика по эл. почте либо заказным письмом с отметкой о вручении. Оборудование хранится у Исполнителя в течение **10 календарных** дней с момента уведомления об окончании работ, с **11-го** дня Исполнитель взимает плату за хранение оборудования, за одно место в размере **120 руб. 00 коп.** (Сто двадцать рублей 00 копеек), в том числе НДС 22% за каждый календарный день.

3.6. При получении Оборудования из ремонта Заказчик обязан предоставить доверенность на своего представителя с полномочиями на получение ТМЦ и документ, удостоверяющий личность.

4. Сроки ремонта

4.1. Срок выполнения ремонта, наладки, поверки Оборудования – не более **15** (Пятнадцати) рабочих дней с момента передачи оборудования в ремонт. Предельные сроки гарантийного ремонта для каждого вида Оборудования могут быть продлены Исполнителем исходя из степени сложности ремонта, наличия комплектующих и сроков их доставки. Если требуется отправка оборудования стороннему производителю, то срок гарантийного ремонта продлевается на период передачи стороннему производителю и его технических возможностей.

4.2. Предельные сроки гарантийного ремонта Оборудования не включают в себя:

4.2.1. время доставки изделия от Заказчика до Исполнителя;

4.2.2. время доставки оборудования от Исполнителя до Заказчика.

4.3. Сроки ремонта и хранения Оборудования Заказчик может отслеживать самостоятельно. Статус готовности или срок хранения можно уточнить по телефонам Исполнителя. Вся контактная информация Исполнителя указана ниже, а также размещена на сайте Предприятия - https://v-1336.ru

Участок ремонта СЦ в г. Перми:
8(342) 240-36-06, доб. 535/ доб. 605
service@v-1336.ru