

ВЕНТЕРМ

Общество с ограниченной ответственностью «Вентиляционный завод «ВЕНТЕРМ»

Третья редакция Утверждена
Приказом № 28 от 25.03.2019 года
Исполнительный директор
ООО «ВЕНТЕРМ»


_____ Д.М. Семенов

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

общества с ограниченной ответственностью «Вентиляционный завод «ВЕНТЕРМ»

Общие положения и гарантийные сроки

Гарантийная политика регулирует отношения Сторон в части гарантийного обслуживания (ремонта, замены) вентиляционного оборудования, изготовленного и поставленного ООО «ВЕНТЕРМ» (Поставщиком).

Гарантийный срок на вентиляционное оборудование является ограниченным и составляет:

- Установка кондиционирования и вентиляции воздуха – 12 месяцев с даты поставки;
- Блок автоматического управления – 12 месяцев с даты поставки;
- Клапан огнезадерживающий противопожарный – 12 месяца с даты поставки;
- Клапан воздушный дымоудаления – 12 месяца с даты поставки.

Условия гарантийного обслуживания

Гарантия распространяется на дефекты (недостатки) вентиляционного оборудования, возникшие по вине Поставщика, вызванные использованием некачественных материалов при производстве или нарушением технологии производства и проявившиеся в течение гарантийного срока в процессе эксплуатации вентиляционного оборудования.

Гарантия не распространяется на части, подвергаемые нормальному эксплуатационному износу (фильтры, уплотнения, клиновые ремни, лампы накаливания, предохранители, подшипники, контакторы, термоэлементы и т.п.).

Условия предоставления гарантии:

- выполнение всех инструкций, руководств, рекомендаций и предписаний Поставщика по монтажу, подключению, применению, обслуживанию, эксплуатации и хранению вентиляционного оборудования, в том числе требований, установленных в техническом паспорте и руководстве по эксплуатации;
- все работы по монтажу, подключению и пуско-наладке вентиляционного оборудования должны быть осуществлены лицами, имеющими требуемые для данного вида работ квалификацию и разрешение на проведение таких работ;
- отсутствие переделок или изменений конструкции вентиляционного оборудования;
- отсутствие внешних повреждений вентиляционного оборудования (вмятины, трещины и прочие повреждения, нанесенные извне);
- проведение периодического технического обслуживания в соответствии с инструкциями, руководством по эксплуатации или техническими рекомендациями к вентиляционному оборудованию с обязательными отметками в паспорте оборудования.

Покупатель лишается права на замену/ремонт вентиляционного оборудования по гарантии в следующих случаях:

- несоблюдение Покупателем требований руководства по эксплуатации и монтажу, инструкции по техническому обслуживанию;
- внесение в конструкцию или комплектацию вентиляционного оборудования изменений, не согласованных с Поставщиком;
- замены Покупателем или конечным пользователем стандартных узлов и агрегатов на другие, не предусмотренные документацией на вентиляционное оборудование;
- попадания во внутренние рабочие объемы вентиляционного оборудования посторонних предметов и жидкостей;
- повреждения в результате аварий либо иные механические или термические повреждения, произошедшие не в результате технических неисправностей вентиляционного оборудования;
- ненадлежащего хранения вентиляционного оборудования до ввода в эксплуатацию;
- дефектов системы, в которой вентиляционное оборудование используется, как элемент этой системы;
- эксплуатации вентиляционного оборудования с не устраненными дефектами;
- самовольной разборки и ремонта узлов и агрегатов вентиляционного оборудования;
- ремонта или сервисного обслуживания, произведенного не уполномоченным на то сервисным центром или третьими лицами.

Поставщик не осуществляет проведение регулярного технического осмотра за свой счет, а также не оплачивает проведение осмотра сторонними специалистами. Покупатель или иной конечный пользователь с момента ввода вентиляционного оборудования в эксплуатацию обязан заключить договор на сервисное техническое обслуживание со специализированной организацией, имеющей право выполнять такие виды работ, или иметь соответствующую квалификацию для самостоятельного технического обслуживания.

Порядок осуществления гарантийного обслуживания

В случае выявления недостатков вентиляционного оборудования (в т.ч. узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов) в течение Гарантийного срока Покупатель обязан направить в адрес Поставщика Акт рекламации с указанием номера и даты документов, по которым осуществлена поставка Товара (договор, приложение к нему; счет-оферта; счет; товарная накладная; счет-фактура), наименования и идентификационных знаков оборудования, описанием недостатка, фотоснимками, другой информацией, необходимой для подтверждения наличия недостатка.

В течение пяти рабочих дней с момента получения Акта рекламации от Покупателя, Поставщик проверяет актуальность гарантийного срока, принимает решение о необходимости направления к Покупателю уполномоченного представителя или о необходимости отправки дефектного оборудования от Покупателя в адрес Поставщика для проведения диагностики. О своем решении Поставщик уведомляет Покупателя путем направления заказного письма или по электронной почте.

Случай может быть признан Поставщиком гарантийным/не гарантийным без выезда уполномоченных представителей, по результатам рассмотрения направленных Покупателем документов (акта, фотоснимков и пр.) и/или по результатам диагностики направленного в адрес Поставщика дефектного оборудования.

В случае принятия решения о направлении уполномоченных представителей, Покупатель обязан обеспечить доступ представителям Поставщика к вышедшему из строя оборудованию для проведения мероприятий по установлению причин выхода из строя оборудования и документированию указанных причин. После проверки оборудования в месте его нахождения при необходимости производится дополнительная диагностика оборудования.

В случае принятия решения о необходимости отправки дефектного оборудования от Покупателя в адрес Поставщика для проведения диагностики Покупатель за свой счет выполняет демонтаж, упаковку и доставляет Поставщику оборудование для проверки.

По результатам диагностики вентиляционного оборудования, на основании Акта диагностики, Поставщик выносит решение о признании случая гарантийным или не гарантийным, о чем в течение 3 (трех) рабочих дней письменно сообщает Покупателю.

Если, после проведения диагностики оборудования (вентиляционного оборудования, узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов) и вынесения решения, будет выявлено и документально подтверждено, что обнаруженный дефект возник вследствие вины Поставщика и является гарантийным случаем, расходы по доставке отремонтированного оборудования или его частей Покупателю, а также командировочные расходы, расходы на привлечение сервисной (экспертной) компании, несет Поставщик. В случае признания случая не гарантийным все расходы (включая расходы на проезд, пребывание и оплату труда персонала Поставщика, связанные с проверкой оборудования и составлением Акта, ремонтом оборудования, командировочные расходы, расходы по транспортировке, демонтажу и монтажу оборудования, иные расходы, связанные с устранением дефекта, расходы на привлечение сервисной (экспертной) компании) несет Покупатель, а в случае если такие расходы были произведены Поставщиком, Покупатель обязуется компенсировать их Поставщику путем оплаты выставленного Поставщиком счета, в течение 5 (пяти) дней с момента получения такого счета.

В случае если по результатам проведения диагностики случай признан не гарантийным, Покупатель вправе обратиться к Поставщику для осуществления ремонта за дополнительную плату.

При признании случая гарантийным, Поставщик уведомляет Покупателя о порядке проведения ремонта или замены. Поставщик осуществляет замену вентиляционного оборудования или вышедших из строя узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с момента вынесения решения о признании случая гарантийным при условии наличия вентиляционного оборудования, узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов на складе Поставщика. В противном случае разумные сроки согласовываются Сторонами. При необходимости осуществления гарантийного ремонта, сроки проведения ремонта согласовываются Сторонами дополнительно.

По письменному согласованию с Поставщиком допускается проведение гарантийного ремонта силами Покупателя при условии наличия у Покупателя соответствующих навыков, компетенции, квалифицированных специалистов, разрешающих документов (в случаях, предусмотренных законодательством РФ) и т.п.

По желанию Покупателя гарантийное обслуживание может быть осуществлено на территории Поставщика. В этом случае Покупатель самостоятельно и за свой счет организует доставку оборудования в адрес Поставщика и вывоз оборудования после осуществления ремонта. Демонтаж и монтаж вышедшего из строя вентиляционного оборудования или узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов вентиляционного оборудования осуществляется силами специалистов Покупателя и за его счет.

В случае замены узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов вентиляционного оборудования, имеющие недостаток детали являются собственностью Поставщика и в обязательном порядке передаются ему Покупателем.

В случае если в течение гарантийного срока вентиляционное оборудование не могло использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого вентиляционное оборудование не могло использоваться. Гарантийный срок на замененные части истекает с окончанием срока гарантии на вентиляционное оборудование.

Каждая Сторона также вправе привлечь независимого эксперта для установления факта происхождения недостатков вентиляционного оборудования. Расходы по оплате услуг независимого эксперта несет Сторона, привлекающая независимого эксперта. В случае признания случая гарантийным по результатам независимой экспертизы (заключение (решение) независимого эксперта), привлеченной Покупателем, Поставщик возмещает Покупателю прямые подтвержденные расходы на независимую экспертизу.

Гарантийные обязательства ограничиваются заменой или ремонтом дефектных узлов. Не подлежит компенсации ущерб, вызванный простоями вентиляционного оборудования в период ожидания и проведения гарантийного обслуживания (ремонта, замены) и любой ущерб, нанесенный имуществу конечного пользователя вентиляционного оборудования.

Поставщиком в договорах могут быть установлены гарантийные условия и/или сроки, отличные от указанных в настоящей Гарантийной политике. Приоритетными являются гарантийные условия и/или сроки, установленные в договорах поставки.