

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**ГРУППА «РУСЭЛТ»**



**ПОЛИТИКА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Гарантийные обязательства** – право покупателя на бесплатное устранение неисправностей и дефектов оборудования, в течение гарантийного срока, при соблюдении покупателем правил и условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации.

**Гарантийный срок эксплуатации** – период, в течение которого действуют гарантийные обязательства. Гарантийный срок указан в «Паспорте» оборудования.

**Оборудование** – продукция, произведенная АО «Электромаш».

## Гарантийное обслуживание

1. Гарантийное обслуживание представляет собой комплекс мероприятий, направленных на предупреждение и устранение отказов и неисправностей, обеспечение полной работоспособности оборудования в пределах эксплуатационных характеристик в гарантийный срок эксплуатации.

2. Группа «РУСЭЛТ» гарантирует соответствие оборудования, заявленным техническим характеристикам и требованиям технических условий в течение гарантийного срока эксплуатации, при соблюдении правил и условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации.

3. Гарантийный срок эксплуатации указан в «Паспорте» оборудования и исчисляется со дня поставки оборудования.

4. Регистрация оборудования увеличивает гарантийный срок эксплуатации на 3 месяца:

4.1. Регистрацию оборудования необходимо оформить в течение 2 месяцев, с момента приобретения.

4.2. Для регистрации необходимо, заполненный бланк «Регистрация продукции», размещенный в «Паспорте» оборудования выслать по (факсу, электронной почте, почте) в адрес завода-изготовителя или заполнить электронную форму на сайте <http://www.ruselt.ru/rp/>.

4.3. Регистрация продукции не является обязательным условием гарантийного обслуживания.

5. Гарантийное обслуживание не проводится в следующих случаях:

5.1. в случае нарушения правил и условий, изложенных в Руководстве по эксплуатации и другой документации, передаваемой потребителю в комплекте с изделием;

5.2. в случае нарушения требований, предъявляемых соответствующими ГОСТами и ТУ и иными нормативными актами;

5.3. если установка, запуск, техническое обслуживание оборудования проводились не квалифицированными специалистами;

5.4. если оборудование имеет следы попыток самостоятельного вскрытия и неквалифицированного ремонта, повреждены гарантийные пломбы (при их наличии);

- 5.5.** если обнаружены любые функциональные изменения в конструкции оборудования;
- 5.6.** если повреждения (недостатки) вызваны несоответствием стандартам или техническим регламентам питающих сетей;
- 5.7.** если дефект вызван в результате подключения нагрузок, превышающих номинальную мощность изделия;
- 5.8.** если отказ оборудования вызван аварией на внешних устройствах, подключенных к оборудованию;
- 5.9** если оборудование имеет механические повреждения;
- 5.10.** если обнаружены повреждения, вызванные воздействием влаги, высоких или низких температур, коррозией, окислением, попаданием внутрь изделия посторонних предметов, веществ, животных;
- 5.11.** если дефект вызван действием непреодолимых сил, несчастными случаями, стихийными бедствиями, умышленными или неосторожными действиями потребителя или третьих лиц.

**6. Гарантийное обслуживание** включает:

- предпродажную подготовку;
- техническое обслуживание в гарантийном периоде эксплуатации;
- диагностику и гарантийный ремонт или замену оборудования.

**7. Предпродажная подготовка** включает в себя: консультирование по вопросам эксплуатации и технического обслуживания; обеспечение нормативно-технической документацией (единовременно при поставке продукции).

## **8. Техническое обслуживание в гарантийный период**

**8.1.** Техническое обслуживание в гарантийный период эксплуатации заключается в проведении контрольно-диагностических, регулировочных работ, направленных на обеспечение технически исправного состояния систем, агрегатов, узлов и оборудования в целом.

**8.2.** Техническое обслуживание в гарантийный период эксплуатации выполняется на основании заключенного договора на «Техническое обслуживание», за счет покупателя оборудования. Объем и периодичность работ, место и сроки их выполнения устанавливаются договором.

**8.3.** Стоимость технического обслуживания устанавливается на основании действующих прейскурантов.

## **9. Гарантийный ремонт**

**9.1.** Гарантийный ремонт представляет собой комплекс работ, направленных на устранение дефектов и неисправностей, являющихся проявлением скрытых дефектов конструктивного и производственного характера, и восстановление полной



работоспособности оборудования в пределах эксплуатационных характеристик в гарантийный срок эксплуатации.

**9.2.** В случае возникновения неисправностей Покупатель должен обратиться по адресу завода – изготовителя, с письменным рекламационным актом и копией документа, подтверждающего приобретение товара. (*Приложение 1, Форма «Рекламационный акт»*)

**9.3.** В рекламационном акте, установленного образца, обязательно должны быть указано: наименование оборудования, заводской номер, дата выпуска, характер неисправностей, тип и величина нагрузки, адрес потребителя, где размещено оборудование.

**9.4.** Завод-изготовитель, рассматривает рекламационный акт в течение 5 (пяти) рабочих дней от даты поступления, рекламационного акта.

**9.5.** Результатом рассмотрения рекламации является письменный ответ Покупателю с принятым решением:

- а) решение о выезде специалиста к месту установки оборудования
- б) решение об отправке оборудования в адрес завода-изготовителя
- в) решение об отказе в ремонте, с указанием причин отказа
- г) решение об отправке запасных частей, комплектующих элементов, взамен

вышедших из строя

- д) рекомендации по возможному устранению отказа.

## **10. Техническая диагностика и ремонт на месте установки оборудования:**

**10.1.** Техническая диагностика и ремонт на месте установки оборудования производятся при соблюдении следующих требований:

**10.1.1** обеспечения доступа сотрудников завода - изготовителя к месту проведения технической диагностики в согласованное с Покупателем время.

**10.1.2** предоставления беспрепятственного права вноса/выноса оборудования и инструментов, необходимых для проведения технической диагностики.

**10.1.3** обеспечения безопасных условия труда сотрудников завода-изготовителя.

**10.1.4** обеспечения лица, ответственного за электротехническое оборудование.

**10.1.5** обеспечения соответствующего электрического питания, необходимого для диагностики работоспособности вышедшего из строя оборудования и испытаний.

**10.1.6** обеспечения подключения действующей нагрузки к оборудованию с целью определения причин выхода его из строя и проверки работоспособности отремонтированного изделия.

**10.1.7** предоставления права фотосъемки оборудования.

**10.2.** При невыполнении вышеописанных требований со стороны Покупателя, завод-изготовитель имеет право отказаться от выполнения технической диагностики и ремонта оборудования с обязательной компенсацией Покупателем затрат, понесенных в связи с выездом сотрудника к месту установки оборудования. Последующий выезд для проведения технической диагностики Оборудования производится только при полной



компенсации вышеуказанных затрат и выполнении Покупателем вышеуказанных обязанностей.

**10.3.** Результатом технической диагностики, проведенной специалистами завода-изготовителя, в месте установки Оборудования является Акт технической экспертизы, представляющий собой окончательное решение завода изготовителя по данной рекламации.

**10.4.** Если в результате такой диагностики гарантийный случай подтверждается, расходы, связанные с выездом специалиста, запчасти и расходные материалы возлагаются на завод-изготовитель.

**10.5.** В случае если в результате проведенной диагностики никаких неисправностей не выявлено или выявлено, что данный случай не является гарантийным, стоимость диагностики, ремонта, расходных материалов и транспортные издержки, связанные с этим случаем оплачиваются Покупателем.

**10.6.** Результатом проведенного ремонта Оборудования, специалистами завода-изготовителя является Акт выполненных работ.

## **11. Техническая диагностика и ремонта на заводе-изготовителе:**

**11.1.** Решение об отправке Оборудования в адрес завода-изготовителя принимается только на основании рассмотрения рекламационного акта и письменного уведомления Покупателя.

**11.2.** Самостоятельное принятие решение Покупателем об отправке оборудования в адрес завода – изготовителя, не допускается.

**11.3.** Расходы и риски по доставке неисправного оборудования в адрес завода – изготовителя несет Покупатель.

**11.4.** При отправке оборудования Покупателем в адрес завода – изготовителя, оборудование должно быть надлежащим образом упаковано, с обеспечением его сохранности, при транспортировании. Гарантийные обязательства завода-изготовителя не распространяются на повреждения, нанесенные возвращаемой продукции во время перевозки.

**11.5.** Для источников бесперебойного питания (ИБП): Перед отправкой ИБП (за исключением моделей А) требуется обязательное отключение внешних аккумуляторных батарей и модулей. Транспортировка батарей не требуется.

**11.6.** По готовности исправного Оборудования к отгрузке, исправное Оборудование отправляется Покупателю вместе с Актом технической экспертизы и Актом выполненных работ, подписанным со стороны завода-изготовителя.

**11.7.** Работы, по отремонтированному оборудованию считаются принятыми Покупателем, после подписания и отправки в адрес завода-изготовителя Акта выполненных работ. При



неисполнении в течение месяца Покупателем, обязанности по такому информированию, изделие считается полученным, а к его работе претензий у Покупателя нет.

**11.8.** В случае претензий по качеству гарантийного ремонта Оборудования Покупатель должен сообщить в течение 3-х дней о наличии таковых, при этом Покупатель заново выполняет процедуру оформления рекламации.

**11.9.** В случае если случай был гарантированным, запасные части, расходные материалы и расходы по доставке отремонтированного или замененного оборудования в адрес Покупателя, несет завод-изготовитель.

**11.10.** В случае если в результате проведенной диагностики никаких неисправностей не выявлено или выявлено, что данный случай не является гарантийным, стоимость диагностики, ремонта, расходных материалов и транспортные издержки, связанные с этим случаем оплачиваются Покупателем.

**12.** При решении отправки запасных частей и комплектующих элементов, взамен вышедших из строя, расходы по их доставке:

в случае гарантийного случая, возлагаются на завод-изготовитель,

в случае не гарантийного случая, возлагаются на покупателя.

**13.** Детали, узлы и агрегаты, которые были демонтированы и заменены в ходе гарантийного ремонта, остаются в собственности завода-изготовителя.

**14.** На все детали и узлы, установленные или замененные при гарантийном обслуживании, гарантийные обязательства действуют до истечения гарантии на оборудование в целом, если изготовителем не установлены другие конкретные сроки.

**15.** Гарантийный период продлевается на время нахождения оборудования в гарантийном ремонте. Время нахождения в ремонте исчисляется с момента поступления оборудования в ремонт до момента, когда Покупатель обязан принять отремонтированное оборудование. Дата поступления продукции в ремонт и дата приемки владельцем отремонтированной продукции указываются в «Акте сдачи-приемки работ».

**16.** Сроки исполнения работ гарантийного ремонта устанавливаются в зависимости от трудоемкости и вида гарантийного ремонта, но не более 45 дней от получения рекламации, если иные сроки не определены отдельно.

**17.** Одновременно с проведением работ гарантийного ремонта по предъявленному дефекту устраняются все дополнительно выявленные отказы и неисправности; при этом отказы и неисправности, возникшие по вине покупателя, устраняются по его согласию и за его счет.

**18.** Завод-изготовитель не несет ответственность перед покупателем за прямые или косвенные убытки, упущенную выгоду или другой ущерб, возникший в результате отказа и простоя оборудования.

Приложение 1  
Форма «Рекламационный акт»

Рекламационный акт № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

1. Наименование заявителя:				
2. Адрес заявителя:				
3. Наименование поставщика и его адрес:				
4. Данные об Оборудовании (все поля в таблице являются обязательными для заполнения):				
Наименование оборудования, название модели	Заводской номер изделия	Дата обнаружения неисправности	Количество	Цена, руб. РФ
5. Документы, по которым получено оборудование:				
Договор на поставку товара	№	от «   » _____		
Счет-фактура	№	от «   » _____		
Накладная	№	от «   » _____		
6. Условия работы оборудования:				
Наработка до отказа, час:				
Режим работы оборудования:				
Температура воздуха:				
Влажность воздуха:				
7. Описание обнаруженных дефектов:				
Операция, выполняемая оборудованием в момент отказа:				
Нехарактерные особенности в работе перед отказом:				
Описание дефекта				
Предполагаемая причина дефекта, повлекшего отказ				
6. Приложения (фотографии, протоколы и т.п.):				
7. Подпись сторон:				
от Покупателя:				
	Должность	Подпись	ФИО	
от Поставщика:				
	Должность	Подпись	ФИО	