**УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ**
**для промышленного вентиляционного и холодильного оборудования**

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. **Гарантийные обязательства** - право Покупателя на безвозмездное устранение неисправностей и дефектов Оборудования в течение срока службы при условии соблюдения правил транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации, установленных документацией к Оборудованию.

1.2. **Гарантийный срок** - период, в течение которого действуют гарантийные обязательства. Гарантийный срок указан в паспорте Оборудования.

1.3. **Товар, Оборудование** - промышленное вентиляционное и холодильное оборудование.

1.4. **Покупатель** - физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, которое приобрело Оборудование.

1.5. **Поставщик** - организация, реализующая Оборудование.

1.6. **Сервисный центр (СЦ)** - лицо, привлекаемое для исполнения гарантийных обязательств. Перечень авторизованных СЦ определяется и указывается на Сайте.

1.7. **Сайт** – информационная страница в сети интернет, размещенная по адресу: **https://rusklimat.com/.**

1.8. **Договор** - договор или иное соглашение, заключенное между Покупателем и Поставщиком с целью поставки Оборудования.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Условия применяются к Оборудованию, поставляемому Поставщиком, если иное не предусмотрено Договором или дополнительными соглашениями Сторон

2.2. Условием предоставления гарантии является эксплуатация Оборудования по прямому назначению в соответствии с технической документацией, включая, но не ограничиваясь, проведение технического обслуживания силами квалифицированных специалистов, использование оригинальных расходных материалов, соблюдение правил транспортировки, хранения и монтажа.

2.3. Расходы на техническое обслуживание, включая замену расходных материалов и запчастей, несет Покупатель.

2.4. Все письменные обращения в отношении Оборудования Покупатель направляет через соответствующий раздел на Сайте или по электронному адресу Поставщика: **reg@rusklimat.ru**

## 3. ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

3.1. Гарантийное обслуживание представляет собой комплекс мероприятий, направленных на предупреждение, устранение отказов и неисправностей, а также обеспечение работоспособности Оборудования в пределах заявленных эксплуатационных характеристик в течение срок службы.



ООО "Р-КЛИМАТ" 125493, Москва, ул. Нарвская, д. 21 Тел.: +7 (495) 777-19-67 www.rusklimat.com

3.2. Гарантийное обслуживание **не проводится** в следующих случаях:

- нарушения правил эксплуатации, монтажа, транспортирования или хранения, изложенных в руководствах по эксплуатации или иной документации;
- несоблюдения требований ГОСТ, СНИП, ТУ или иных нормативных актов;
- проведения монтажа, запуска или технического обслуживания лицами, не обладающими необходимой квалификацией;
- наличия следов самостоятельного вскрытия, неквалифицированного ремонта или повреждения гарантийных пломб;
- внесения изменений в конструкцию или функциональные характеристики Оборудования;
- повреждений, вызванных несоответствием питающих сетей установленным стандартам;
- подключения нагрузок, превышающих номинальную мощность Оборудования;
- отказов, вызванных авариями на внешних устройствах;
- в случае отсутствия документов, подтверждающих проведение пуска и наладки оборудования, таких как страт ап-лист запуска, паспорт вент системы, которые в обязательном порядке должны предоставляться при обращении в сервисную службу компании;
- механических повреждений, коррозии, воздействия влаги, экстремальных температур, попадания посторонних предметов, веществ, следов деятельности насекомых или животных;
- повреждений вследствие непреодолимой силы, стихийных бедствий, умышленных или неосторожных действий Покупателя или третьих лиц.

3.3. **Гарантийное обслуживание** включает:

- техническую поддержку;
- диагностику и гарантийный ремонт или замену узлов, агрегатов либо Оборудования в целом в случае признания клиентского обращения гарантийным

3.4. **Техническая поддержка** включает:

- онлайн-консультирование по вопросам эксплуатации и технического обслуживания;
- предоставление нормативно-технической документации.

## 4. ПУСКОНАЛАДОЧНЫЕ РАБОТЫ (ПНР)

4.1. Для оборудования, требующего квалифицированного пуска оборудования: мультизональные системы VRF, компрессорно-конденсаторные блоки, прецизионные кондиционеры, чиллеры, вентиляционная установка AHU, при обращении Покупателя по неисправности, требуется помимо акта рекламации по форме Приложения № 1 направить Поставщику подписанный Акт пусконаладочных работ по соответствующей форме (см. Приложения № 3-7).

4.2. У Поставщика не возникает обязанностей по гарантийному обслуживанию такого оборудования до момента получения надлежащим образом оформленных документов, указанных в п. 4.1. Условий. Положения настоящего пункта являются существенными



ООО "Р-КЛИМАТ" 125493, Москва, ул. Нарвская, д. 21 Тел.: +7 (495) 777-19-67 www.rusklimat.com

условиями Договора и основаны на положениях статьи 327.1 ГК РФ. Непредоставление акта может служить основанием для отказа в гарантийном обслуживании.

## 5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА

5.1. При обнаружении неисправности Покупатель обязан оформить Акт неисправности (рекламации) через раздел Сайта «Сервис», предоставив заполненный Акт рекламации и копию документа, подтверждающего приобретение Оборудования, паспорт Оборудования, шильдик и технические документы.

5.2. Акт рекламации должен содержать следующие сведения:

- наименование и модель Оборудования;
- заводской номер и дату изготовления;
- описание характера неисправности;
- адрес места установки Оборудования;
- контактные данные Покупателя.

5.3. Сервисный центр рассматривает рекламацию в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения полного комплекта документов. По результатам рассмотрения Покупателю направляется письменное решение, которым может быть предусмотрено:

- проведение диагностики и ремонта на месте установки Оборудования;
- отзыв Оборудования для проведения стационарного ремонта;
- отказ в гарантийном ремонте с указанием причин и стоимости устранения неисправности на возмездной основе;
- поставка запасных частей для замены;
- передача обращения в другой уполномоченный Сервисный центр.

## 6. ДИАГНОСТИКА И РЕМОНТ НА МЕСТЕ УСТАНОВКИ

6.1. Техническая диагностика и ремонт на месте установки Оборудования осуществляются при выполнении Покупателем следующих обязательных требований:

- Обеспечение беспрепятственного доступа сотрудников Сервисного центра к месту проведения работ в согласованное время.
- Предоставление сотрудникам Сервисного центра необходимой технической документации (проектной, исполнительной, по пусконаладочным работам и техническому обслуживанию, журнала проведения регламентного технического обслуживания).
- Обеспечение безопасных условий труда.
- Назначение ответственного лица за электротехническое оборудование.
- Обеспечение подачи электроэнергии с параметрами, соответствующими требованиям технической документации.
- Предоставление права осуществления фотосъемки Оборудования (за исключением объектов, на которых фотосъемка запрещена в соответствии с законодательством РФ или локальными актами собственника объекта, о чем Поставщик должен быть уведомлен до начала работ).

**6.2. При невыполнении Покупателем указанных требований Поставщик вправе отказаться от проведения работ с возмещением Покупателем фактически понесенных расходов, связанных с организацией выезда специалистов.**

6.3. По результатам технической диагностики составляется Акт выполненных работ по форме Приложения № 2 (предварительное заключение). Окончательное техническое заключение оформляется отдельно.

Акт выполненных работ подписывается обеими Сторонами. Замечания Покупателя по объему и качеству работ подлежат фиксации в акте. Неоформленные надлежащим образом замечания не учитываются, работы считаются принятыми в объеме, указанном в акте. При уклонении Покупателя от подписания акта либо непредставлении мотивированного отказа в течение 3 рабочих дней с даты получения акта, он считается подписанным Покупателем по истечении указанного срока.

6.4. При подтверждении гарантийного случая расходы на диагностику, поставку запасных частей и ремонт несет Поставщик.

6.5. Если диагностика не выявила неисправностей либо установлен не гарантийный характер случая, Покупатель обязан оплатить стоимость диагностики, ремонта, запасных частей, а также компенсировать транспортные и иные издержки Поставщика. Формируется акт-заключение и направляется счет для дальнейшей оплаты проведенных работ.

## 7. ДИАГНОСТИКА И РЕМОНТ В УСЛОВИЯХ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

7.1. Направление Оборудования в Сервисный центр для ремонта осуществляется исключительно после рассмотрения Поставщиком Акта рекламации и принятия соответствующего решения.

7.2. Расходы и риски, связанные с доставкой неисправного Оборудования в Сервисный центр, несет Покупатель. Оборудование должно быть отгружено в надлежащей упаковке, обеспечивающей его сохранность.

7.3. По завершении ремонта исправное Оборудование возвращается Покупателю вместе с Актом выполненных работ. При подтверждении гарантийного случая обратная доставка оплачивается Поставщиком.

7.4. В случае выявления претензий к качеству ремонта Покупатель обязан заявить об этом и отразить в Акте выполненных работ. Оформление и подписание Акта осуществляется в порядке, предусмотренном абзацем 2 пункта 6.3 Условий.

## 8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Демонтированные в ходе гарантийного ремонта детали, узлы и агрегаты подлежат передаче в собственность Поставщика и остаются в Сервисном центре.

8.2. Гарантийные обязательства на детали и узлы, установленные или замененные в процессе гарантийного обслуживания, действуют до окончания гарантийного срока на Оборудование в целом.

8.3. Гарантийный срок продлевается на период проведения ремонтных работ. Время нахождения в ремонте исчисляется с даты начала ремонта и до даты окончания.



ООО "Р-КЛИМАТ" 125493, Москва, ул. Нарвская, д. 21 Тел.: +7 (495) 777-19-67 www.rusklimat.com

8.4. Срок выполнения гарантийного ремонта должен быть выполнен в разумные сроки и не должен превышать 45 (сорока пяти) календарных дней с момента регистрации рекламации, если иное не согласовано сторонами или не вызвано объективными причинами, не зависящими от Поставщика. В случае отсутствия необходимых запасных частей на складе, срок ремонта может быть увеличен на период поставки ЗИП.

8.5. В процессе проведения гарантийного ремонта Сервисный центр вправе устранять все выявленные дополнительные неисправности, за которые отвечает Поставщик. Устранение неисправностей, возникших по вине Покупателя, осуществляется только с его согласия и за его счет.

8.6. Поставщик не компенсирует расходы Покупателя за проведение демонтажных/монтажных работ неисправных узлов, агрегатов, а также оборудования в целом.

8.7. Поставщик не несет ответственность перед Покупателем за прямые или косвенные убытки, упущенную выгоду и иной ущерб, возникший в результате отказа или простоя Оборудования.

8.8. При возникновении неисправности, которая может повлечь причинение вреда жизни и здоровью людей, Покупатель обязуется незамедлительно отключить оборудование и уведомить Поставщика для устранения неисправности.

## 9. ПРИЛОЖЕНИЯ

- Приложение №1: Форма Акта рекламации.
- Приложение №2: Форма Акта выполненных работ.
- Приложение №3: Форма Паспорта вентиляционной системы (системы кондиционирования воздуха).
- Приложение №4: Форма Акта пусконаладочных работ оборудования VRF.
- Приложение №5: Форма Акта пусконаладочных работ компрессорно-конденсаторных блоков (ККБ).
- Приложение №6: Форма Акта пусконаладочных работ прецизионного кондиционера.
- Приложение №7: Форма Акта пусконаладочных работ чиллера.



ООО "Р-КЛИМАТ" 125493, Москва, ул. Нарвская, д. 21 Тел.: +7 (495) 777-19-67 www.rusklimat.com