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 гарантийного срока при условии соблюдения правил транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации, установленных документацией к Оборудованию.

1.2. Гарантийный срок эксплуатации — период, в течение которого действуют гарантийные обязательства Поставщика. Гарантийный срок указан в Паспорте Оборудования.

1.3. Товар, Оборудование — промышленное вентиляционное и холодильное оборудование, реализуемое Поставщиком.

1.4. Покупатель — физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, приобретшее Оборудование.

1.5. Поставщик — организация, реализующая Оборудование.

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

1.7. Сайт — информационная страница Поставщика в сети интернет, размещенная по адресу: www.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. Гарантийный срок исчисляется со дня перехода права собственности на Оборудование к Покупателю, подтвержденного товарно-транспортной накладной, если иное не установлено Договором.

2.3. Главным условием предоставления гарантии является эксплуатация Оборудования по прямому назначению в соответствии с технической документацией, включая, но не ограничиваясь, проведение технического обслуживания не реже одного раза в год (если иное не указано в паспорте), использование оригинальных расходных материалов, монтаж и подключение квалифицированными специалистами.

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

2.5. **Все письменные обращения в отношении Товара Покупатель направляет по следующему электронному адресу Поставщика:** service_rv@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 гарантийного срока эксплуатации.

3.2. Поставщик гарантирует соответствие Оборудования заявленным техническим характеристикам и требованиям технической документации в течение гарантийного срока при условии соблюдения Покупателем правил транспортирования, хранения, монтажа, технического обслуживания, эксплуатации, а также соответствия Оборудования техническому заданию.

3.3. Если иное не предусмотрено Договором гарантийный срок исчисляется со дня перехода права собственности на Оборудование к Покупателю, определяемого в соответствии с условиями Договора.

3.4. Гарантийное обслуживание не осуществляется 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;
- механических повреждений, коррозии, воздействия влаги, экстремальных температур, попадания посторонних предметов или веществ;
- повреждений вследствие непреодолимой силы, стихийных бедствий, умышленных или неосторожных действий Покупателя или третьих лиц.

3.5. Гарантийное обслуживание включает:

- техническую поддержку;
- техническое обслуживание в течение гарантийного срока;
- диагностику, гарантийный ремонт или замену узлов, агрегатов либо Оборудования в целом.

3.6. Техническая поддержка включает:

- консультирование (дистанционно) по вопросам эксплуатации и технического обслуживания;
- предоставление нормативно-технической документации (единоразово при поставке Оборудования либо по запросу).

3.7. Техническое обслуживание в гарантийный период.

Техническое обслуживание осуществляется на основании отдельного договора, заключаемого с Покупателем, и включает контрольно-диагностические и регулировочные работы. Условия, стоимость и периодичность обслуживания определяются данным договором и действующим прайс-листом Поставщика.

4. ПУСКОНАЛАДОЧНЫЕ РАБОТЫ В ОТНОШЕНИИ ОБОРУДОВАНИЯ

4.1. Покупатель обязан в течение 7-х дней с даты запуска Оборудования заполнить в полном объеме и направить Поставщику паспорт вентиляционной системы (Приложение №4) или акт пусконаладочных работ Оборудования (далее – Акт ПНР). Акт ПНР составляется по форме соответствующего приложения к Условиям в отношении следующих категорий оборудования: мультизональные системы кондиционирования VRF (Приложение №5); компрессорно-конденсаторные блоки (Приложение №6); прецизионные кондиционеры (Приложение №7), чиллеры (Приложение №8).

4.2. У Поставщика не возникает обязанностей по гарантийному обслуживанию оборудования до момента получения документов, указанных в п. 4.1. Условий. Положения настоящего пункта являются существенными условиями Договора и основаны на положениях статьи 327.1 ГК РФ.

4.3. Поставщик отказывает в гарантийном обслуживании Оборудования, если параметры, указанные в пусконаладочной документации, свидетельствуют о нарушениях работы Оборудования, возникших в результате ненадлежащего проведения работ по его монтажу и пусконаладке.

5. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА

5.1. Гарантийный ремонт включает комплекс работ по устранению дефектов и неисправностей, возникших вследствие скрытых недостатков производственного или конструктивного характера, с целью восстановления работоспособности Оборудования в пределах параметров, установленных эксплуатационной документацией, в течение гарантийного срока.

5.2. При обнаружении неисправности Покупатель обязан оформить Акт неисправности (Приложение №1) через соответствующий раздел Сайта Поставщика либо обратиться непосредственно в Сервисный центр (СЦ), предоставив заполненный Акт неисправности и копию документа, подтверждающего приобретение Оборудования.

5.3. Акт неисправности должен содержать следующие сведения:

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

5.4. Сервисный центр рассматривает рекламацию в течение 2 (двух) 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 (в соответствии с действующим прайс-листом Поставщика);
- поставка запасных частей для замены с последующей установкой и проверкой работоспособности;
- предоставление рекомендаций по устранению неисправности;
- передача обращения в другой уполномоченный Сервисный центр.

5.5. В случае передачи обращения в другой Сервисный центр Поставщик уведомляет об этом Покупателя с указанием реквизитов соответствующего Сервисного центра.

6. ДИАГНОСТИКА И РЕМОНТ НА МЕСТЕ УСТАНОВКИ ОБОРУДОВАНИЯ

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 Сторонами время.
- Предоставление сотрудникам Сервисного центра всей необходимой технической документации, включая проектную, исполнительную документацию, а также сведения о проведении пусконаладочных работ, ремонтов и технического обслуживания.
- Обеспечение возможности вноса и выноса инструментов, оборудования и материалов, необходимых для проведения диагностики и ремонта.
- Создание безопасных условий труда для сотрудников Сервисного центра в соответствии с требованиями действующего законодательства.
- Назначение ответственного лица за электротехническое оборудование на период проведения работ.
- Обеспечение подачи электроэнергии с параметрами, соответствующими требованиям технической документации на Оборудование, необходимой для проведения диагностики и испытаний.
- Обеспечение подключения действующей нагрузки к Оборудованию в целях выявления причин неисправности и проверки работоспособности после ремонта.

- Предоставление права осуществления фотосъемки Оборудования, за исключением случаев, когда объект относится к категории с ограниченным доступом или режимом секретности.
- Расходы, связанные с транспортным обеспечением и проживанием специалистов Сервисного центра, несет Поставщик, если иное не предусмотрено Договором.

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

6.2. По результатам технической диагностики, проведенной на месте установки Оборудования, составляется Акт выполненных работ (Приложение №2), являющийся предварительным техническим заключением. Окончательное техническое заключение оформляется отдельно (Приложение №3) и представляет собой итоговое решение по рекламации.

6.3. При подтверждении гарантийного случая расходы на диагностику (без выполнения агрегатного ремонта), поставку запасных частей и расходных материалов, а также последующие работы по восстановлению работоспособности Оборудования несет Поставщик.

6.4. В случае если диагностика не выявила неисправностей либо установлен не гарантийный характер случая, Покупатель обязан оплатить стоимость диагностики, ремонта, запасных частей по действующим прайс-листам Поставщика, а также компенсировать транспортные и иные издержки Поставщика, связанные с выездом и проведением работ Поставщиком.

6.5. Результатом ремонта является Акт выполненных работ (Приложение №2), подписываемый обеими сторонами. Замечания Заявителя по объему и качеству работ подлежат фиксации в Акте с заверением подписью уполномоченного представителя и печатью (при наличии). Неоформленные надлежащим образом замечания не учитываются, а работы считаются принятыми в полном объеме. В случае уклонения Покупателя от подписания Акта либо непредоставления мотивированного отказа в подписании в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его получения, Акт считается подписанным Покупателем по истечении указанного срока.

7. ТЕХНИЧЕСКАЯ ДИАГНОСТИКА И РЕМОНТ В УСЛОВИЯХ СТАЦИОНАРНОГО СЕРВИСА

7.1. Направление Оборудования в Сервисный центр для ремонта осуществляется исключительно после рассмотрения Поставщиком Акта рекламации и принятия соответствующего решения. Самостоятельная инициатива Покупателя по отправке Оборудования в Сервисный центр без предварительного согласования с Поставщиком не допускается.

7.2. Все расходы и риски, связанные с доставкой неисправного Оборудования в Сервисный центр, включая, но не ограничиваясь, транспортные расходы и риск случайной гибели или повреждения, несет Покупатель.

7.3. При организации транспортировки Покупатель обязан обеспечить:

- надлежащую упаковку Оборудования, гарантирующую его сохранность при перевозке;
- соблюдение всех требований к транспортировке, указанных в эксплуатационной документации.

7.4. Гарантийные обязательства не распространяются на повреждения Оборудования, возникшие в процессе транспортировки в Сервисный центр.

7.5. Порядок возврата отремонтированного Оборудования.

7.5.1. По завершении ремонтных работ Сервисный центр осуществляет передачу исправного Оборудования Покупателю в месте нахождения СЦ. Совместно с оборудованием передает Покупателю Актом выполненных работ (Приложение №2). В случае уклонения Покупателя от подписания Акта либо непредоставления мотивированного отказа в подписании в течение 2 (двух) рабочих дней с момента его получения, Акт считается подписанным Покупателем по истечении указанного срока.

7.5.2. В случае выявления претензий к качеству выполненных гарантийных ремонтных работ Покупатель обязан в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения Оборудования уведомить об этом Поставщика в письменной форме с обязательным повторным оформлением рекламации в установленном порядке.

7.6. Распределение расходов при гарантийном и не гарантийном обслуживании

7.6.1. При подтверждении гарантийного случая:

- стоимость запасных частей и расходных материалов;
- расходы по доставке отремонтированного или замененного Оборудования Покупателю;
- несет Поставщик.

7.6.2. В случае если по результатам диагностики:

- не выявлено неисправностей;
- либо установлен не гарантийный характер случая,
- все расходы, включая стоимость диагностики, ремонта, запасных частей и транспортные издержки, подлежат возмещению Покупателем в соответствии с действующим прайс-листом Поставщика. Оплата производится в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения соответствующего счета.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Расходы по доставке запасных частей и комплектующих элементов, направляемых для замены вышедших из строя, распределяются следующим образом:

- при подтверждении гарантийного случая - несет Поставщик;
- при не гарантийном характере случая - несет Покупатель.

8.2. Демонтированные в ходе гарантийного ремонта детали, узлы и агрегаты подлежат передаче в собственность Поставщика и остаются в Сервисном центре, если иное не предусмотрено дополнительным соглашением сторон.

8.3. Гарантийные обязательства на детали и узлы, установленные или замененные в процессе гарантийного обслуживания, действуют до окончания гарантийного срока на Оборудование в целом, если производителем не установлены специальные гарантийные сроки на данные компоненты.

8.4. Гарантийный срок продлевается на период нахождения Оборудования в гарантийном ремонте. Указанный период исчисляется:

- с даты поступления Оборудования в ремонт, подтвержденной Актом приема-передачи (Приложение №3);
- до даты, когда Покупатель обязан принять отремонтированное Оборудование.

8.5. Срок выполнения гарантийного ремонта не должен превышать 45 календарных дней с момента регистрации рекламации, за исключением случаев, когда:

- стороны согласовали иной срок;
- превышение срока обусловлено объективными причинами, не зависящими от Поставщика, что подтверждено документально.

8.6. В процессе проведения гарантийного ремонта по заявленному дефекту Сервисный центр вправе устранять все выявленные дополнительные неисправности, при этом:

- устранение неисправностей, возникших по вине Покупателя, осуществляется только с его согласия и за его счет;
- стоимость таких работ определяется в соответствии с действующим прайс-листом Поставщика.
- Поставщик не несет ответственность перед Покупателем за прямые или косвенные убытки, упущенную выгоду и иной ущерб, возникший в результате отказа или простоя Оборудования.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1: Форма Акта рекламации.
Приложение №2: Форма Акта выполненных работ.
Приложение №3: Форма Акта приема-передачи Оборудования в ремонт.
Приложение №4 Паспорт вентиляционной системы (системы кондиционирования воздуха);
Приложение №5 Акт пусконаладочных работ оборудования VFR;
Приложение №6 Акт пусконаладочных работ КББ;
Приложение №7 Акт пусконаладочных работ прецизионного кондиционера;
Приложение №8 Акт пусконаладочных работ чиллера.