

Гарантийные Обязательства

Гарантийные обязательства распространяются на всю продукцию производства Холдинга «Теплоком» и регламентируют порядок операций, сроки и иные аспекты, связанные с осуществлением гарантийного обслуживания приборов (оборудования).

www.teplocom-sale.ru

8 800 250 0303

ТЕПЛОКОМ **ТК**

1. Общие положения.

Гарантийное обслуживание производится вне зависимости от того, в чьём ведении находилось оборудование на момент наступления гарантийного случая.

Идентификация оборудования осуществляется по внешней маркировке (таблички, наклейки, надписи, штрих-код).

Гарантийное обслуживание выполняется авторизованными сервисными центрами или сервисным центром изготовителя.

Гарантийное обслуживание осуществляется в течение гарантийного срока, указанного в паспорте на изделие.

Документом, подтверждающим гарантийный статус изделия, является паспорт на продукцию.

2. Порядок приема оборудования на гарантийное обслуживание.

2.1. Приборы, изготовленные на предприятиях Холдинга «Теплоком», подлежат гарантийному ремонту при неукоснительном соблюдении требований сопроводительной документации в течение всего гарантийного срока указанного в паспорте на продукцию.

2.2. Приборы принимаются в ремонт без комплекта; каждая единица оборудования должна иметь индивидуальную упаковку, исключающую механические и электростатические повреждения.

Дополнительные требования к внешнему виду продукции:

- отсутствие загрязнений;
- отсутствие дополнительных надписей на корпусах, лейблах, этикетках;
- отсутствие стикеров и наклеек клиента или эксплуатирующей организации.

2.3. При обращении в сервисный центр необходимо в письменном виде (Акт рекламации; Сопроводительное письмо) указать характер и проявления неисправности.

2.4. На принятое оборудование выдается сохраняемая накладная с указанием даты, перечня оборудования и серийных номеров.

2.5. АСЦ (сервисные центры) при гарантийном ремонте производят бесплатную диагностику и замену дефектных узлов. Все транспортные расходы, обязательства и риски по доставке оборудования в ремонт и из ремонта несет владелец (покупатель) оборудования.

3. Срок действия гарантийных обязательств и сроки ремонта.

- 3.1. Гарантийный срок исчисляется с момента продажи продукции Компанией (при отсутствии информации о продаже – со дня изготовления). Гарантийные сроки на все типы продукции указаны в паспортах изделий.
- 3.2. Устранение неисправности заявленной клиентом (рекламации), осуществляется в срок до 15 календарных дней (только при гарантийном ремонте). Время нахождения оборудования в пути, на складах транспортных компаний, в пользовании у клиента и т.п. в срок ремонта не включается.
- 3.3. При отсутствии на складе сервисного центра необходимых для проведения ремонта запасных частей, расходных материалов, срок гарантийного ремонта увеличивается на время поставки необходимых запасных частей.
- 3.4. Срок гарантии продлевается на время гарантийного ремонта оборудования.

4. Условия исполнения гарантийных обязательств:

- 4.1. Для получения гарантийного обслуживания необходимо предъявить оригинал паспорта на оборудование.
- 4.2. Все узлы и компоненты, являющиеся частью неисправного (заявленного на гарантийный ремонт) оборудования, замененные в течение гарантийного срока, наследуют гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания оборудования в целом.
- 4.3. Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и детали, имеющие ограниченный срок службы: такие как батарейки, аккумуляторы и иные подобные компоненты оборудования. Гарантия распространяется только на оборудование.
- 4.4. Гарантия не распространяется на монтаж, настройку оборудования на месте эксплуатации. Гарантийные обязательства по качеству монтажа и настройки оборудования несет организация, проводившая данные работы.
- 4.5. Все расходы по организации и проведению периодической проверки оборудования, в том числе и в гарантийный срок, несёт владелец (покупатель) оборудования.
- 4.6. Расходы по проверке оборудования в случае гарантийного ремонта несет изготовитель.

5. Условия, препятствующие исполнению гарантийных обязательств:

- 5.1. Отсутствие у клиента подлинника паспорта.
- 5.2. Несовпадение заводских номеров в паспорте и на продукции (на корпусе или крышке изделия).

- 5.3. Наличие в паспорте подчисток и исправлений, следов переклеивания наклеек, повреждения или удаления серийного номера, марки, типа оборудования и даты продажи.
- 5.4. Отсутствие и (или) механическое повреждение пломб изготовителя, сервисного центра или Государственного поверителя.
- 5.5. Повреждение герметика, фторопласта канала и уплотнительных прокладок в корпусах продукции.
- 5.6. Наличие механических повреждений вследствие удара или аварии.
- 5.7. Наличие следов попадания внутрь изделия посторонних веществ, жидкостей, предметов, насекомых и грызунов.
- 5.8. Наличие признаков ремонта или несанкционированного вскрытия изделия неуполномоченным лицом, нарушение пломб, наклеек, стикеров, наличие следов их переклеивания или ремаркирования, повреждение или удаление серийного номера, марки, типа оборудования и даты продажи; замена деталей и комплектующих.
- 5.9. Наличие повреждений, полученных в результате действия огня или высоких температур.
- 5.10. Наличие механических повреждений, полученных в результате работы оборудования с превышением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных производителем.
- 5.11. Наличие повреждений, вызванных климатическими особенностями, стихийными бедствиями (подтопление, молнии) и аналогичными причинами.
- 5.12. Наличие повреждений, вызванных использованием оборудования не по назначению.
- 5.13. Наличие электрических повреждений узлов и деталей оборудования, полученных в результате скачков напряжения в сети, неправильных подключений, неправильного выбора питающего напряжения.
- 5.14. Наличие неисправностей, возникших в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (расходных материалов, батареек, аккумуляторов, предохранителей и иных подобных компонентов).
- 5.15. Наличие механических повреждений и дефектов, вызванных несоблюдением правил эксплуатации, транспортировки и хранения оборудования, указанных в сопроводительной документации.
- не сертифицированным или не прошедшим тестирование на совместимость оборудованием.
- 6.2. Неисправности, вызванные несоответствием параметров питающих, информационных и кабельных сетей Государственным стандартам РФ и Техническим условиям, установленным производителем.
- 6.3. Неисправности, вызванные использованием ненадлежащих расходных и чистящих материалов, повреждения, вызванные несоблюдением сроков и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия.
- 6.4. Повреждения, вызванные действиями (бездействием) третьих лиц (обслуживающего персонала), а также возникшие по вине самого покупателя (пользователя) оборудования.

7. Ограничения и особые условия.

- 7.1. Компания не несет ответственности за совместимость своей продукции с изделиями и программными продуктами третьих лиц, а также за повреждения, причиненные оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряженном использовании с приобретенным у Компании оборудованием. Компания оставляет за собой право при обращении по гарантии потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.
- 7.3. Компания не несет ответственность за убытки, связанные с использованием или невозможностью использования приобретенного в коммерческих целях оборудования (включая все, без исключения, случаи недополучения прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других потерь).
- 7.4. Компания не несет ответственности перед покупателем за убытки, вызванные нарушением изготовителем оборудования прав на результаты интеллектуальной и творческой деятельности третьих лиц.
- 7.5. Компания не предоставляет никаких других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но, не ограничиваясь только ими) гарантии на покупательский спрос на приобретенное в коммерческих целях оборудование, соответствие специальным требованиям, не оговоренным при покупке, гарантий на последующую модернизацию и т.п. Это положение относится как к физическим устройствам, так и к программному обеспечению и печатным материалам.
- 7.6. Компания не производит возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков оборудования (ГК РФ ст. 1095 п.2).

6. Гарантия не распространяется на следующие неисправности:

- 6.1. Неисправности, вызванные использованием в сопряжении с нестандартным,

