

# ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие правила определяют гарантийные обязательства Поставщика перед Заказчиком в течение всего гарантийного срока.

В случае передачи Заказчиком прав использования Продукции Пользователю, гарантийные обязательства распространяются при условии предоставления Поставщику документального оформления передачи.

1.2 Настоящие правила подтверждают соответствие Типовой продукции Изготовителя техническим условиям (ТУ) и требованиям конструкторской документации при условии соблюдения правил транспортировки, монтажа, эксплуатации и хранения, согласно паспорта изделия и эксплуатационной документации.

## II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Поставщик**

- **ООО ИК «АМАКС»**

- Юридический адрес: 121096, г.Москва, ул.Василисы Кожиной, д.1, этаж 5, пом.1, комн.38А

- Почтовый адрес: 121096, г.Москва, ул.Василисы Кожиной, д.1

- тел/факс: +7 495 980-5544, доб. 116

- e-mail: [service@amaks.ru](mailto:service@amaks.ru)

- **Изготовитель**

- **ООО Арматурный Завод «АМАКС»**

- Юридический адрес: 428020, г.Чебоксары, Базовый проезд, д.15

- **ЗАО ПП «АМАКС Автоматизация»**

- Юридический адрес: 428020, г.Чебоксары, Базовый проезд, д.15

- **Заказчик** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который приобретает Продукцию у Поставщика как для своих нужд, так и для последующей поставки третьим лицам.

- **Пользователь** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который непосредственно эксплуатирует продукцию Изготовителя.

- **Типовая продукция** – оборудование, изделия и встроенное программное обеспечение, произведенное Изготовителем согласно его номенклатуры. Встроенное программное обеспечение - инсталлируемое при изготовлении и неотделимое от Продукции программное обеспечение, обеспечивающее его функционирование (firmware модулей ввода-вывода, системное и технологическое программное обеспечение контроллеров).

- **Нетиповая продукция**– оборудование, изделия и программное обеспечение изготавливаемые по техническим заданиям Заказчика.

- **Прочая продукция**– оборудование, изделия, материалы и программное обеспечение иных производителей, поставляемые Поставщиком.

- Прочее программное обеспечение- любое программное обеспечение третьих фирм-производителей, поставку которого осуществляет Поставщик.

- **Гарантийный срок** - период, в течение которого Изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей Продукции и в течение которого, в случае возникновения неисправностей произошедших по вине Изготовителя, Заказчик может предъявить соответствующие претензии Поставщику.

### III. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

- **на Типовую продукцию** Изготовителя:
  - *ООО Арматурный Завод «АМАКС»* -
    - **36 месяцев** с момента её ввода в эксплуатацию, но не более **42 месяцев** с момента изготовления;
    - На исполнительные механизмы МЭО, поставляемые в составе Типовой продукции, распространяется гарантия завода-изготовителя, согласно паспорта изделия.
  - *ЗАО ПП «АМАКС Автоматизация»*
    - **12 месяцев** с момента её ввода в эксплуатацию, но не более **24 месяцев** с момента изготовления.
- **на Нетиповую продукцию и встроенное программное обеспечение:**
  - **24 месяца** с момента её ввода в эксплуатацию, но не более **30 месяцев** с даты поставки.
- **на Прочие изделия и прочее программное обеспечение** - не превышает срок гарантии, установленный заводом-изготовителем соответствующей Продукции, согласно её сопроводительной документации (паспорт изделия, гарантийный талон и т.п.).

### IV. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

#### 4.1 Гарантийное обслуживание включает:

- диагностику Продукции;
- бесплатный ремонт Продукции;
- замену на аналогичное по техническим характеристикам Изделие;
- замену на отремонтированное или такое же новое Изделие;

#### 4.2 Гарантийному обслуживанию подлежит:

- 4.2.1 Продукция при наличии Паспорта изделия и копии товарной накладной/акта выполненных работ Поставщика.
- 4.2.2 Сервисная служба Поставщика принимает в гарантийный ремонт Продукцию Изготовителя в случае выявления заводского дефекта и/или неисправности по результатам диагностики.

#### 4.3 Место проведения гарантийного ремонта:

##### 4.3.1 Типовая и нетиповая продукция:

- Диагностика и гарантийный ремонт Продукции производится на производственной базе Изготовителя в течении 30-ти рабочих дней. Расходы на доставку Продукции для диагностики и ремонта оплачивает Заказчик.
- Диагностика и гарантийный ремонт Продукции на объекте производится в согласованные сроки специалистами Сервисной службы Изготовителя. Расходы на выезд специалистов Сервисной службы оплачивает Заказчик.

##### 4.3.2 Прочая продукция:

- Поставщик принимает Продукцию для её передачи соответствующему производителю на диагностику неисправности и/или в гарантийный ремонт. Прием Продукции осуществляется на складе Поставщика. Расходы на доставку Продукции для диагностики и ремонта, а также перемещение из ремонта Заказчику оплачивает Заказчик.
- Диагностика неисправностей и гарантийный ремонт Продукции производится согласно условий и сроков соответствующего производителя.

#### **4.4 Гарантийному обслуживанию не подлежит:**

- 4.4.1 Продукция не соответствующая требованиям пункта 4.2.1.
- 4.4.2 Продукция с поврежденной, неразборчивой заводской маркировкой (модель, номер партии, серийный номер и т.п.) или гарантийной пломбой Изготовителя.
- 4.4.3 Продукция со следами несанкционированного ремонта, изменения или постороннего вмешательства, следов вскрытия.
- 4.4.4 Продукция с повреждениями, возникшими в результате нарушений условий транспортировки, хранения, монтажа и эксплуатации, указанных в эксплуатационной документации и/или в действующих нормативных документах РФ, включая СНИПы, ГОСТы.
- 4.4.5 Продукция с повреждениями, вызванными нарушением правил эксплуатации (использования повышенного или неправильного питания или входного напряжения, перегрузка, тепловые и электрические повреждения и т.п.), а также эксплуатация которой производилась в ненадлежащих условиях и режимах (высокая запыленность помещения, агрессивная окружающая среда и т.п.).
- 4.4.6 Продукция с механическими повреждениями (трещины, сколы, следы ударов, полное или частичное изменение формы и т.п.), а также вызванными попаданием внутрь изделия посторонних веществ, предметов, жидкостей, насекомых, животных и т.д.
- 4.4.7 Продукция с повреждениями, вызванными использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования, программного обеспечения, нестандартных запчастей, комплектующих, расходных или чистящих материалов.
- 4.4.8 Продукция эксплуатируемая с несоблюдением срока (периода) технического или профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия согласно его эксплуатационных документов.
- 4.4.9 Продукция с повреждениями, вызванными наводнением, пожаром и др. стихийными бедствиями, а также бытовыми факторами.
- 4.4.10 Продукция по истечении гарантийного срока.

#### **4.5 Гарантийные обязательства не распространяются:**

- 4.5.1 На Изделия третьих Поставщиков работающих в сопряжении с данной Продукцией.
- 4.5.2 На совместимость Продукции с изделиями и программным обеспечением третьих Поставщиков, в части их совместимости, конфигурирования систем.

#### **4.6 Отказ от ответственности за сопутствующие убытки.**

- 4.6.1 Поставщик не несет ответственности за упущенную выгоду, утрату данных, опосредованные, косвенные или случайные убытки и ущерб, связанные с использованием или невозможностью использования поставленной Продукции.

### **V. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В СЕРВИСНУЮ СЛУЖБУ**

#### **5.1 Обращение в Сервисную службу:**

- 5.1.1 Рекламации в отношении качества и неисправности Продукции могут быть заявлены Заказчиком к Поставщику в пределах срока гарантии.

- 5.1.2 При выявлении фактов неисправности или дефекта Продукции, Заказчик обязан связаться с Поставщиком и при согласовании с ним своих действий, произвести необходимую диагностику изделия Поставщика, а при необходимости - произвести демонтаж изделия/части изделия для дальнейшей доставки в Сервисную службу Изготовителя.
- 5.1.3 О результатах обследования неисправного изделия составляется Акт о дефектации и пояснительный лист с подробным описанием неисправности.
- 5.1.4 В случае невозможности провести предварительную диагностику и демонтаж неисправного изделия/части изделия (отсутствие квалифицированного персонала или необходимых технических средств) Заказчик вправе требовать выезда Сервисной службы Изготовителя для проведения обследования и диагностики неисправного изделия за счет Заказчика.
- 5.1.5 Заказчик подает заявку Поставщику на гарантийный ремонт Продукции на фирменном бланке компании, в котором обязательно указывает:
- номер счета и/или накладной по которым была произведена отгрузка изделия Поставщиком;
  - серийный номер изделия;
  - контактное лицо (непосредственный исполнитель), его телефон/факс и электронный адрес;
  - Приложения: копия Паспорта изделия, Акт о дефектации и пояснительный лист.
- Вышеуказанные документы направляются Поставщику по электронной почте [service@amaks.ru](mailto:service@amaks.ru) или по факсу +7 495 980-5544, доб. 116

## **5.2 Передача оборудования для гарантийного обслуживания Поставщику:**

- 5.2.1 При передаче Продукции Поставщику для диагностики и ремонта Заказчик вместе с изделием передает:
- накладную на перемещение товара в ремонт поставщику,
  - паспорт на изделие,
  - оригинальный акт о дефектации,
  - пояснительный лист с подробным описанием неисправности.
- 5.2.2 При передаче изделий почтой или другим видом транспорта в упаковку вкладываются документы перечисленные в п. 5.2.1 и опись содержимого.
- 5.2.3 Диагностика будет производиться только по указанной в сопроводительном листе неисправности. Если в сопроводительном листе неисправность указана общими фразами, то такое изделие будет протестировано на включение и при отсутствии признаков неисправности возвращено Заказчику.
- 5.2.4 После передачи изделия Заказчик получает оформленный экземпляр накладной (ТТН) на возврат товара Поставщику.