

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ И ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА ИЗДЕЛИЯ

СТАНДАРТНАЯ ГАРАНТИЯ

1. Настоящая гарантия качества является дополнительным добровольным обязательством Поставщика, по которому он ручается перед Покупателем за то, что поставленное Покупателю Поставщиком Изделие (в дальнейшем именуемое Изделие) соответствует требованиям законодательства РФ и ТУ производителя.
2. Изложенные в настоящих Правилах условия и правила являются добровольными односторонними обязательствами Поставщика перед Покупателем и регулируют порядок их взаимоотношений в связи с предоставляемой гарантией качества. Они не подлежат изменению либо расширительному толкованию Покупателем.
3. Срок действия настоящей гарантии на Изделие марки ANTARUS устанавливается в 24 месяца.
4. В случае выхода Изделия из строя в течение гарантийного периода Покупатель вправе требовать от Поставщика замены неисправных узлов, агрегатов и деталей исключительно в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах.
5. Все узлы и компоненты, замененные в течение гарантийного срока, наследуют гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания Изделия в целом. Ни на данные компоненты, ни на Изделие в целом продление гарантийного срока не предусматривается.
6. Гарантийные обязательства Поставщика не покрывают прямые или косвенные убытки (ущерб), возникшие у Покупателя в связи с эксплуатацией вышеуказанного Изделия в гарантийный период и после его окончания.
7. Условия настоящей гарантии не предусматривают чистку и профилактическое обслуживание Изделия силами и за счёт Поставщика.
8. Гарантийные обязательства распространяется:
 - 8.1 На Изделие в целом и на все составляющие его части (комплектующие изделия, узлы, агрегаты, детали и прочие компоненты), выход из строя которых в течение гарантийного периода является следствием применения их производителем некачественных материалов.
 - 8.2 На Изделие в целом и на все составляющие его части, выход из строя которых в течение гарантийного периода является следствием их некачественной сборки.
9. Гарантийные обязательства не распространяется:
 - 9.1 На составляющие части Изделия, подверженные естественному износу в процессе нормальной эксплуатации Изделия, расходные материалы и составляющие части Изделия, выход из строя и/или плановая замена которых в гарантийный период обусловлены самой необходимостью их применения. К ним, в частности (но не исключительно), относятся (в зависимости от типа оборудования):
 - 9.1.1 Фильтры различные (воздушные, водяные, фреоновые и т.п.).
 - 9.1.2 Торцевые механические уплотнения.
 - 9.1.3 Ремни и прочие приводы.
 - 9.1.4 Масла и смазочные материалы различные.
 - 9.1.5 Адсорбенты, стабилизаторы, порошки и прочие наполнители.
 - 9.1.6 Лампы и лампочки различные.
 - 9.1.7 Предохранители и реле различные.

9.2 На любые механические повреждения Изделия в целом и составляющих его частей, в том числе косвенные повреждения.

10. Обязательные условия, при соблюдении которых Поставщик несет на себе обязательства по гарантийному обслуживанию:

10.1 У Поставщика имеются оригиналы Товарных накладных, подписанных Покупателем Изделия и Покупатель выполнил обязательства по оплате.

10.2 Изделие в целом и все составляющие его части используются строго по его целевому назначению с соблюдением Покупателем эксплуатационных режимов и параметров, установленных в технической документации Производителя Изделия (технические паспорта, руководство по эксплуатации и прочее).

10.3 Окружающая среда не взрывоопасная, не содержащая агрессивных веществ, разрушающих металл и изоляцию, соответствует заявленному в ТЗ (Техническом задании).

10.4 В процессе эксплуатации Изделия используются только оригинальные расходные материалы и заменяемые составляющие части, приобретенные у Производителя.

10.5 Гарантийные обязательства не распространяются в случае несоответствия заявленного серийного номера фактическому серийному номеру Изделия.

11. Ответственность Поставщика за недостатки в Изделии и Гарантийные обязательства Поставщика прекращаются в случае отказа в работе Изделия, произошедшего вследствие:

11.1 Повреждения (полного или частичного разрушения, приведения в негодность, коррозии, иного физического, химического или естественного воздействия) Изделия Покупателем, его сотрудниками и/или любыми лицами, имеющими доступ к Изделию.

11.2 Следов длительной эксплуатации Изделия с нарушением условий эксплуатации. Например, застарелые подтеки, следы коррозии, существенное разрушение торцевых механических уплотнений, эксплуатация длительное время и многократное сбрасывание аварий перезагрузкой контроллера и другие нарушения условий эксплуатации.

11.3 Повреждения Изделия в результате несанкционированных и неконтролируемых Покупателем действий третьих лиц в отношении как непосредственно самого Изделия, так и в отношении Места его установки, хранения и/или фактического нахождения.

11.4 Повреждения Изделия, вызванные попаданием внутрь Изделия посторонних предметов, в том числе жидкостей, пыли, грязи, насекомых и т.п., а также связанных с жизнедеятельностью насекомых и мелких животных.

11.5 Повреждения Изделия в результате воздействия обстоятельств непреодолимой силы, к которым в том числе, но не исключительно, относятся: затопление, наводнение, возгорание, пожар, поражение молнией, прочие высокотемпературные воздействия естественного происхождения, оползень, землетрясение, смерч, ураган, иные экстремальные природные явления и стихийные бедствия, столкновение, падение, взрыв, авария, катастрофа и другие аномалии техногенного характера, боевые или военные действия, вооруженное нападение, всеобщая забастовка, блокада и прочие обстоятельства чрезвычайного характера.

11.6 Монтажа, демонтажа, ремонта или обслуживания Изделия необученным персоналом, лицами или организациями, не имеющими специального образования и/или опыта работы с данным Изделием.

11.7 Несоблюдения Покупателем или другими лицами, имевшими доступ к Изделию, требований по его эксплуатации и обслуживанию, установленных Поставщиком и/или Производителем.

11.8 Нештатной или ненадлежащей работы смежного или иного оборудования, связанного по технологической зависимости с данным Изделием и используемого (установленного) Покупателем совместно с Изделием Поставщика, в том числе короткое замыкание, перепады (колебания) напряжения в питающей электрической сети, различного рода отказы и перебои (в нарушение установленных стандартом ГОСТ 32144-2013 и нормативов) в функционировании прочих инженерных сетей и коммуникаций на Месте установки Изделия.

11.9 На период временного прекращения (отключения) на месте установки Изделия электропитания, теплоснабжения, водоснабжения и иного ресурсообеспечения, без подачи которого Изделие не может нормально функционировать.

11.10 Изменение программной или аппаратной конфигурации, приведшей к выходу их строя Изделия и (или) прекращению функционирования программного обеспечения.

11.11 Доработки Изделия, а также внесением в него конструктивных изменений без согласия Производителя.

11.12 Использования Изделия в целях, не предусмотренных Производителем Изделия.

12. Условия и порядок выполнения Гарантийных обязательств:

12.1 В случае выхода Изделия из строя в гарантийный период Покупатель сообщает об этом Поставщику и направляет в течение 24 часов по электронной почте в адрес Поставщика или уполномоченной Поставщиком организации, указанной в Договоре на сервисное обслуживание, ответственной за осуществление гарантийного ремонта, Обращение на проведение гарантийного ремонта Изделия, составленную по установленной форме (образец Обращения может быть получен у Поставщика или от указанной организации или на сайте Поставщика в разделе «Сервис» www.antarus.su) и подписанную уполномоченным лицом и заверенную печатью Покупателя. В Обращении, в частности, должно быть указано:

12.1.1 Наименование компании.

12.1.2 Адрес объекта.

12.1.3 Наименование и серийный номер вышедшего из строя Изделия.

12.1.4 Контактное лицо (Ф.И.О., телефон, электронная почта).

12.1.5 Дата ввода в эксплуатацию.

12.1.6 Наименование организации и контакты ответственного за пусконаладочные работы.

12.1.7 Контактное лицо, ответственное за эксплуатацию и обслуживание оборудования (Ф.И.О., телефон, электронная почта).

12.1.8 Дата и общий характер поломки, в чём это проявляется.

12.1.9 Какие составляющие части (узлы, агрегаты, детали, компоненты) Изделия требуют ремонта и/или замены (по мнению специалиста, ответственного за эксплуатацию у Покупателя).

12.1.10 Обязательство (гарантия) Покупателя по возмещению расходов Поставщика в случае, если выход из строя Изделия не будет признан Поставщиком гарантийным.

12.2 При необходимости Поставщик производит предварительное техническое консультирование Покупателя – по телефону или электронной почте.

12.3 Покупатель за свой счет и силами своих специалистов производит все необходимые работы по демонтажу и монтажу вышедших из строя составляющих. При необходимости и по требованию Поставщика Покупатель обязан за свой счет отправить на производственную базу Поставщика частей, узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов Изделия, вышедшие из строя составляющие частей, узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов Изделия для проведения экспертизы.

13. При условии признания Поставщиком факта наступления гарантийного случая Поставщик производит замену (при наличии на складе Поставщика) или заказ на заводе-изготовителе и доставку вышедших из строя составляющих частей, узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов Изделия до Места установки вышеуказанных компонентов за свой счет во взаимоголасованные сроки. В противном случае вышеуказанные действия Поставщик производит за счет Покупателя во взаимоголасованные сроки после получения денежных средств от Покупателя. В случае нарушения Покупателем условий п. 8 и/или наступления обстоятельств, указанных в п. 9 настоящих Правил, действие гарантии может быть прекращено Поставщиком в одностороннем порядке с момента обнаружения им этих нарушений или обстоятельств, о чем Поставщик письменно информирует Покупателя.

14. Поставщик принимает все возможные меры для устранения неисправности в разумные сроки.

15. Предельные сроки устранения недостатков Изделия:

14.1. 20-ти календарных дней – при наличии деталей на складе Поставщика в России.

14.2. 30-ти календарных дней – при наличии деталей на складе завода-производителя.

14.3. 60-ти календарных дней – при отсутствии деталей на складе завода-производителя с момента получения Обращения на проведение гарантийного ремонта Изделия (п.12.1.) и оплаты действий, указанных в п.13 в случае непризнания Поставщиком случая гарантийным.

16. Контакты:

15.1. E-mail: support@elitacompany.ru

15.2. Телефон: 8-800-775-08-89

РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ (60 МЕСЯЦЕВ)

1. Расширенная гарантия составляет 60 месяцев от даты поставки Изделия при выполнении «Правил предоставления гарантии и гарантийного ремонта. Стандартная гарантия» и при соблюдении Покупателем дополнительных условий.
2. Условия предоставления расширенной гарантии (60 месяцев):
 - 2.1 Выполнение всех условий и Правил стандартной гарантии.
 - 2.2 Монтаж и пусконаладочные работы осуществляет представитель завода-изготовителя Изделия.
 - 2.3 Наличие и функционирование системы диспетчеризации METERUS.
 - 2.4 Плановое техническое обслуживание осуществляется не реже 2х (двух) раз в год с обязательной отметкой в паспорте.
 - 2.5. Гарантийные обязательства аннулируются в случае несоответствия серийного номера, указанного в Акте ввода Изделия в эксплуатацию, номеру на изделии, нарушения целостности гарантийной пломбы (при её наличии).
 - 2.6 Плановое техническое обслуживание выполняется представителями завода-изготовителя.

Примечание: стоимость расходных материалов и стоимость планового технического обслуживания не входит в стоимость Изделия.

3. Гарантия на отдельные комплектующие изделий ANTARUS, перечисленные ниже, предоставляется гарантия с момента поставки в пределах 24 месяцев.
 - 3.1 Аккумуляторные батареи.
 - 3.2 Устройства плавного пуска.
 - 3.3 Преобразователи частоты.
 - 3.4 Электрические реле и контакторы.
 - 3.5 Электрические автоматические выключатели.
 - 3.6 Обратные клапаны.
 - 3.7 Запорная арматура.
 - 3.8 Контроллеры.