

Утверждаю
Генеральный директор
ООО "КСК"



РЕГЛАМЕНТ
ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОВАРА № РГО-800821

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент гарантийного обслуживания товара (далее Товар или Оборудование) представляет собой описание методики гарантийного обслуживания Товара. Гарантийный срок на Товар указан в этикетке, а при отсутствии этикетки – в гарантийных талонах или в договоре Поставщика (Подрядчика) с Покупателем (Заказчиком).

1.2. Основной целью настоящего Регламента является установление порядка взаимодействия Покупателя (Заказчика) с Поставщиком (Подрядчиком), уточнение условий оказания гарантийного обслуживания Товара в соответствии с условиями Договоров. Поставщик (Подрядчик) вправе вносить изменения в настоящий Регламент в любое время по своему усмотрению в одностороннем порядке, самостоятельно определяя дату начала действия новой редакции Регламента.

1.3. Гарантийный случай – это выявленные в процессе эксплуатации Оборудования скрытые производственные дефекты: заводской брак или инженерно-конструкторский просчет (в случаях, когда проекты, расчеты выполнены Поставщиком (Подрядчиком)).

1.4. Поставщик обязуется обеспечить бесплатное гарантийное обслуживание Оборудования при условии, что выявленная неисправность является гарантийным случаем, при условии правильной эксплуатации Оборудования и в течение гарантийного срока, который исчисляется с даты покупки Оборудования у Поставщика, если иное не предусмотрено Договором Поставщика (Подрядчика) с Покупателем (Заказчиком).

1.5. Гарантийный ремонт производится бесплатно после проведения уполномоченным сервисным центром технической диагностики Оборудования и получения соответствующего заключения.

1.5. В случае, если после проведения технической диагностики выявляется, что неисправность Оборудования не является гарантийным случаем, гарантийное обслуживание не осуществляется.

1.6. Не признаются гарантийными случаями следующие неисправности Оборудования и ситуации:

- окончание срока гарантийного обслуживания Оборудования;
- выявление механических повреждений Оборудования, а также нарушение правил эксплуатации Оборудования Заказчиком (Покупателем), либо третьими лицами;
- выявление неисправностей, возникших в результате ремонта, произведенного неуполномоченными лицами, а также при попытках внесения изменений во внутренние схемы и компоненты Оборудования;
- выявление неисправностей, возникших в результате попадания влаги, технических жидкостей, повышенной запыленности, удара молнии, урагана (при скорости ветра более 20 м/с), атаки БПЛА, работы систем ПВО и устранения их последствий, а также попадания внутрь корпуса Оборудования посторонних предметов;

- выявление неисправностей в результате неправильного подключения Оборудования к питающей линии электросети, другим энергоресурсам;
- отсутствие или повреждение пломб (если пломбы установлены).

2. Порядок гарантийного обслуживания Оборудования

2.1. Гарантийное обслуживание поставленного Оборудования осуществляется только на территории Российской Федерации, в сервисном центре Поставщика, расположенному по адресу: г. Москва, Варшавское ш., д. 47, корп. 4.

2.2. Адрес сервисного центра может быть изменен Поставщиком.

2.3. Передача Оборудования на гарантийное обслуживание Поставщику и возврат его Покупателю осуществляются по акту приема-передачи, составленному в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

2.4. Доставка неисправного Оборудования до сервисного центра Поставщика производиться за счёт и силами Покупателя.

2.5. Поставщик не несет ответственность за неработоспособность Оборудования в целом и его отдельных элементов, возникших из-за неправильной эксплуатации Оборудования или действий третьих лиц.

2.6. В случае, если из-за габаритных размеров комплектного Оборудования его демонтаж, транспортировка и отправка не представляется возможным, устанавливается следующий порядок действий:

- Покупатель (Заказчик) осуществляет связь со Службой технической поддержки Поставщика по телефону **8-800-600-71-89**;
- совместно со специалистами Службы технической поддержки Заказчик устанавливает возможную причину неисправности и элементы комплектного Оборудования, подлежащие ремонту, либо замене;
- Заказчик самостоятельно производит демонтаж согласованных элементов комплексного Оборудования и производит их отправку в сервисный центр Поставщика, согласно порядку гарантийного обслуживания;
- при проведении демонтажа Заказчик обязан действовать в строгом соответствии с инструкциями, указаниями и рекомендациями Службы технической поддержки Поставщика, аккуратно и бережно производить демонтаж, сохранять все крепления (болты и т.п.). По требованию Службы технической поддержки Поставщика Заказчик обязан произвести фото- и видео фиксацию процесса демонтажа и предоставить фотографии и видеозапись Поставщику.

2.7. Заявки на гарантийное обслуживание принимаются Поставщиком по рабочим дням, с понедельника по пятницу с 10-00 до 18-00 часов, время московское. В выходные и нерабочие праздничные дни заявки не принимаются.

Заявка должна содержать следующую информацию:

Полное наименование Покупателя (Заказчика);

Тип и серийный номер Товара;

Наименование объекта и группа по АСДУ «КУЛОН», на котором был установлен Товар;

Фамилию, имя и отчество размещающего заявку сотрудника;

Занимаемую должность в организации Заказчика;

Контактный телефон;

Почтовый адрес для обратной отправки Оборудования;

Действующий E-mail;

Краткое описание проблемы с отправляемым на Гарантийное обслуживание Оборудованием

К заявке Заказчик прикладывает фото этикетки, фото и видео запись демонстрации неисправностей в работе Оборудования.

Заявка на гарантийное обслуживание оформляется Покупателем (представителем Покупателя) согласно форме (Приложение к настоящему Регламенту) и направляется на адрес электронной почты лица, ответственного за организацию гарантийного обслуживания у Поставщика, либо прилагается в печатной форме с отправляемым на гарантийное обслуживание Оборудованием.

Покупатель обязан подробно и правильно заполнить заявку на гарантийное обслуживание, и несет ответственность за достоверность и полноту заполнения заявки.

2.8. Поставщик в течение 10 рабочих дней после получения заявки и неисправного Оборудования от Покупателя осуществляет техническую диагностику Оборудования на предмет соответствия характера неисправности гарантийному случаю.

2.9. Если после проведения технической диагностики выявляется, что неисправность Оборудования не соответствует гарантийному случаю, то Поставщик предоставляет Покупателю акт об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причины и выставляет счёт-оферту на ремонт Оборудования. В случае согласия Покупателя Поставщик осуществляет ремонт Оборудования в течение 5 (пяти) рабочих дней после оплаты счёта Покупателем, при наличии необходимых комплектующих на складе Поставщика. При отсутствии необходимых комплектующих на складе Поставщика, срок выполнения ремонта Поставщиком может быть продлен до момента поступления таких комплектующих на склад Поставщика.

2.10. Если после проведения технической диагностики выявляется, что неисправность Оборудования соответствует гарантийному случаю, то Поставщик осуществляет ремонт Оборудования в течение 5 рабочих дней, при наличии необходимых комплектующих на складе Поставщика. При отсутствии необходимых комплектующих на складе Поставщика, срок выполнения ремонта Поставщиком может быть продлен до момента поступления таких комплектующих на склад Поставщика.

2.11. Отремонтированное по гарантии Оборудование сопровождается актом о выполнении гарантийного ремонта, подписанным ответственным лицом Поставщика. Указанным актом Поставщик подтверждает, что отремонтированное Оборудование работает в полном соответствии с заявленными в техническом описании (паспорте) производителя Оборудования характеристиками. Подписанный Покупателем акт выполненных работ должен быть возвращен Поставщику в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Оборудования Покупателем. Если в указанный срок акт не возвращен Покупателем Поставщику и от Покупателя не поступили письменные мотивированные замечания по акту, то перечисленные в акте ремонтные работы считаются принятыми Покупателем в полном объеме без замечаний, даже при отсутствии его подписи в экземпляре акта.

3. Контактная информация о лицах со стороны Поставщика, непосредственно отвечающих за осуществление гарантийного обслуживания

По всем вопросам, связанным с условиями предоставления гарантийного обслуживания, сроками и качеством выполнения работ, сотрудники Покупателя (или его представители) могут обращаться к ответственному лицу Поставщика, отвечающего за организацию гарантийного обслуживания Товара, поставленного в рамках Договора.

Представителем Поставщика, ответственным за организацию гарантийного обслуживания, является:

Захаров Денис, Каменева Ирина
тел.: +7-495-797-32-24; 8-910-450-85-91,
адрес: г. Москва, Варшавское ш., д. 47, корп. 4.
E-mail: 400@kulon.pro

Поставщик по своему усмотрению может изменить ответственное лицо за организацию гарантийного обслуживания.

Приложение №1
к регламенту гарантийного обслуживания товара ООО «КСК»

ФОРМА**ЗАЯВКА НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Полное наименование Покупателя (Заказчика)	
Тип и серийный номер Оборудования	
Наименование объекта и группа по АСДУ «КУЛОН», на котором было установлено Оборудование	
Фамилия, Имя и Отчество размещающего заявку сотрудника Покупателя	
Занимаемая должность в организации Покупателя	
Контактный телефон	
Почтовый адрес Покупателя для обратной отправки Оборудования	
Действующий e-mail	
Краткое описание проблемы с отправляемым на Гарантийное обслуживание Оборудованием	
Дата заполнения заявки	
Подпись ответственного сотрудника Покупателя, печать Покупателя	