

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ХОЛДИНГА «ТЕПЛОКОМ»

Гарантийные обязательства Холдинга «Теплоком» регламентируются внутренним регламентом, который соответствует требованиям международного стандарта ISO 9001. Компания в своей практике руководствуется требованиями Гражданского Кодекса РФ. Положения закона о защите прав потребителей на деятельность компании не распространяются.

Гарантийное обслуживание производится в отделе ремонта и рекламаций Холдинга «Теплоком» и авторизованных региональных сервисных центрах.

Область применения и сфера действия

Внутренний стандарт «Гарантийные обязательства» регламентирует взаимоотношения между клиентом (при наличии у него подлинника паспорта на изделие) и компанией в течение всего гарантийного срока, указанного в паспорте.

Документ определяет:

- условия и порядок принятия на себя компанией гарантийных обязательств;
- порядок предъявления претензий и удовлетворение рекламаций;
- условия, препятствующие исполнению компанией гарантийных обязательств.

Порядок принятия гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства распространяются на оборудование, произведенное Холдингом «Теплоком». Гарантийное обслуживание производится вне зависимости от того, в чьем ведении находилось оборудование на момент наступления гарантийного случая. Идентификация оборудования осуществляется по внешней маркировке (таблички, наклейки, надписи). Гарантийное обслуживание выполняется авторизованными сервисными центрами или отделом ремонта Компании. Для получения гарантийного обслуживания оборудования необходимо предъявить оригинал паспорта на оборудование.

Срок действия гарантийных обязательств и условия прекращения обязательств по гарантийному обслуживанию

Гарантийный срок исчисляется с момента продажи продукции заводом-изготовителем (при незаполненном соответствующем пункте паспорта на изделие – со дня изготовления), и составляет:

- 2 года на преобразователи расхода ПРЭМ, выпущенные до 01.01.2009 года;
- 4 года на преобразователи расхода ПРЭМ, выпущенные после 01.01.2009 года;
- 2 года на вычислители ВКТ-5 и ВКГ-2, выпущенные до 01.01.2009 года;
- 4 года на вычислители ВКТ-7 и ВКГ-3, выпущенные до 01.01.2009 года;
- 6 лет на вычислители всех типов, выпущенных после 01.01.2009 года;
- 2 года на вычислители ВКТ-8;

- 2 года на преобразователи измерительные ПРИЗ;
- 2 года на преобразователи расхода ультразвуковые «USECHO II ACTARIS»;
- 24 месяца с даты продажи, но не более 36 месяцев с даты производства на контроллеры «Спекон» и регуляторы теплотребления РТП1.
- 2 года на блоки управления (БУ);
- 18 месяцев с даты продажи, но не более 24 месяцев с даты изготовления на блоки управления модемом (БУМ);
- 6 лет на модули передачи данных (МПД);
- 6 лет на блоки питания к ВКТ-7 (БП/ВКТ);
- 18 месяцев на накопительные пульта.

До истечения гарантийного срока независимо от вида ремонта (по гарантии или нет), срок гарантийного обслуживания не прекращается. Обязательства по гарантийному обслуживанию заканчиваются с завершением срока действия гарантии.

Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и детали, имеющие ограниченный срок службы - такие как батарейки, аккумуляторы и тому подобные компоненты оборудования. Гарантия распространяется только на оборудование. Гарантия не распространяется на монтаж, наладку оборудования. Гарантийные обязательства по качеству монтажа и настройки оборудования несет организация, проводившая данные работы. Все расходы по организации и проведению периодической поверки оборудования, несёт владелец (покупатель) оборудования.

Порядок исполнения гарантийных обязательств

В срок не более 3-х рабочих дней с момента поступления от клиента оборудования и рекламации компания (сервисный центр) проводит рекламационную экспертизу. По её результатам принимается окончательное решение о характере дефекта (производственный или эксплуатационный), а также определяется, кто несет ответственность за возникновение дефекта (производитель или пользователь).

Устранение дефекта осуществляется в срок до 14 календарных дней. Общее время обслуживания – до одного календарного месяца (с учётом хранения). Замена гарантийного оборудования также производится только после рекламационной экспертизы и при подтверждении обстоятельств, изложенных клиентом в письменном уведомлении (рекламации) и являющихся основанием для исполнения гарантийных обязательств.

Условия, препятствующие принятию и исполнению гарантийных обязательств

Обязательства Компании утрачивают силу при:

- отсутствии у клиента подлинника паспорта;
- несовпадении заводских номеров в паспорте и на приборе (на корпусе или крышке прибора);
- наличии в паспорте подчисток и исправлений, обнаружении следов переклеивания наклеек, повреждении или удалении серийного номера, марки, типа оборудования и даты продажи;
- отсутствии и (или) механическом повреждении пломб изготовителя, АСЦ или Госповерителя;

- повреждении герметика и уплотнительных прокладок в корпусах приборов, деформации фторопласта канала ПРЭМ.

Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов оборудования за исключением:

- механических повреждений вследствие удара или аварии;
- повреждений, полученных в результате действия огня или высоких температур;
- механических повреждений, полученных в результате работы оборудования с превышением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных производителем;
- повреждений, вызванных использованием оборудования не по назначению;
- электрических повреждений узлов и деталей оборудования, полученных в результате скачков напряжения в сети, неправильных подключений, неправильного выбора питающего напряжения;
- электрических повреждений узлов и деталей оборудования, связанных с попаданием на них воды и других жидкостей;
- повреждений, связанных с жизнедеятельностью насекомых и мелких животных;
- в результате привлечения для ремонта или модификации оборудования частных лиц или организаций, не уполномоченных Изготовителем;
- дефектов, возникших как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, обслуживания, транспортировки или хранения;
- неисправностей, возникших в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (расходных материалов, батареек, аккумуляторов, предохранителей и тому подобных компонентов).

Порядок решения вопросов, не вошедших в гарантийные обязательства

Программное обеспечение обновляется бесплатно.

В случае, когда прибор поступил на обслуживание и продиагностирован как исправный или отремонтирован не по гарантии – проверка осуществляется как платная услуга.

Компания не обеспечивает стоимость пересылки или иного вида доставки, почтовые расходы, страховые взносы, а также транспортные расходы, связанные с доставкой оборудования в центральный офис Холдинга «Теплоком» и авторизованные сервисные-центры.

Компания не производит возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков оборудования, (ГК РФ ст. 1095 п.2).

Применяемые термины и определения

Гарантийный срок – период времени, в течение которого изготовитель (поставщик) обязан безвозмездно исправить дефекты продукции или заменить ее, если не докажет, что дефекты возникли вследствие нарушения покупателем правил пользования продукцией или ее хранения.

Гарантийные обязательства – изготовитель (поставщик) гарантирует выполнение предусмотренных в

технических условиях и руководствах по эксплуатации требований к качеству поставляемой (продаваемой) продукции.

Гарантийное обслуживание – комплекс операций по поддержанию работоспособности или исправности оборудования во время гарантийного срока.

Изготовитель – ЗАО «НПФ Теплоком».

Качество – совокупность функциональных и потребительских свойств продукции, обуславливающих её способность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Клиент – физическое или юридическое лицо, которому компания продала оборудование.

Оборудование – продукция фирмы, укомплектованная сопроводительной документацией, упакованная и проданная клиенту.

Обслуживание продукции – оказание потребителям услуг, связанных с модернизацией, ремонтом и поверкой приборов на стадии их эксплуатации.

Паспорт – документ, содержащий сведения, удостоверяющие гарантии изготовителя, значения основных параметров и характеристик (свойств) изделия, а также сведения о сертификации и утилизации изделия.

Поверка – услуга по установлению органом государственной метрологической службы пригодности средства измерений к применению и подтверждения их соответствия установленным обязательным требованиям.

Продукция – о веществе результат деятельности компании по удовлетворению потребности клиента.

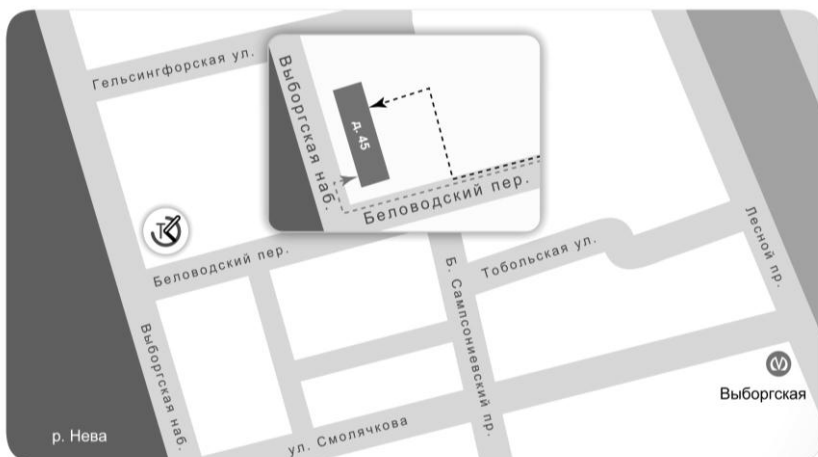
Рекламация – претензия получателя поставщику продукции на обнаруженное в период действия гарантийных обязательств несоответствие качества или комплектности поставленной продукции установленным требованиям, а также требование о восстановлении или замене дефектной продукции.

Рекламационная экспертиза – комплекс мероприятий по выявлению, оценке, группировке признаков дефекта в окончательную версию причин (производственных или эксплуатационных) возникновения неисправности и принятия заключения экспертной комиссией по вопросу принадлежности ремонта к гарантийным обязательствам.

Срок службы – период времени, исчисляемый со дня изготовления оборудования (отметка в паспорте), в течение которого оно пригодно к использованию.

Стандарт – нормативный документ, который разработан на основе консенсуса, принят признанным на соответствующем уровне органом и устанавливает для всеобщего и многократного использования правила, направленные на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

По всем вопросам гарантийного и не гарантийного обслуживания изделий производства Холдинга «Теплоком» обращайтесь по адресу



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС

Россия, 194044, Санкт-Петербург,
Выборгская наб., д. 45

8 800 2500303 –
бесплатный звонок по
России

(812) 600-03-03
remont@teplocom-sale.ru
www.teplocom-sale.ru

----- главный

----- внутренний двор