ТЕПЛОКОМ

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

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

8-800-700-46-01

www.teplocom-sale.ru

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 собственным сервисным центром Компании.

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 заводе 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:

- отсутствие загрязнений (в том числе следов масел, технических жидкостей, строительной пыли);
- отсутствие дополнительных надписей на корпусах, лейблах, этикетках;
- отсутствие стикеров и наклеек клиента или эксплуатирующей организации;
- для преобразователей расхода проточная часть очищена от отложений и накипи. Неочищенный прибор Компания очищает платно по действующему прайс-листу, уведомив владельца до начала работ;
- оборудование принимается без клеммников, с удалёнными прокладками (для преобразователей) и без проводов подключения (для вычислителей).

2.3 При обращении в сервисный центр необходимо в письменном виде (Заявка на обслуживание оборудования) указать характер и проявления неисправности.

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

2.5 Авторизованные 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.

2.6 Если по результатам диагностики случай признан негарантийным, Компания направляет владельцу заключение с указанием пункта настоящих Гарантийных обязательств, послужившего основанием. Диагностика в этом случае оплачивается владельцем по действующему прайс-листу, ремонт выполняется после согласования стоимости.

3 СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СРОКИ РЕМОНТА

3.1 Гарантийный срок исчисляется с момента продажи продукции Компанией Теплоком «ИВТрейд» (при отсутствии информации о продаже – со дня изготовления). Гарантийные сроки на все типы продукции указаны в паспортах изделий.

3.2 Устранение неисправности, заявленной владельцем (рекламации), осуществляется в срок до 15 календарных дней с даты поступления оборудования в сервисный центр (только при гарантийном ремонте). Время доставки 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. Компания сообщает владельцу новый срок.

3.4 По отдельному письменному соглашению сторон могут устанавливаться индивидуальные сроки гарантийного обслуживания, а также особый порядок приёма и возврата оборудования.

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. При утрате паспорта Компания оформляет дубликат по действующему прайс-листу; дубликат имеет силу оригинала. Если сведений об экземпляре в базе Компании нет, гарантийный статус подтверждается по заводскому номеру на корпусе.

4.2 Узлы, заменённые в течение гарантийного срока, обслуживаются до окончания первоначального гарантийного срока на оборудование. Замена узла не начинает отсчёт срока заново.

4.3 Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и детали, имеющие ограниченный срок службы, а именно:

- элементы питания (батарейки, аккумуляторы);
- предохранители;
- уплотнительные прокладки и кольца;
- внешние соединительные кабели и провода;
- клеммники.

Перечень является исчерпывающим. Если неисправность этих компонентов вызвана заводским дефектом оборудования, гарантия применяется.

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 монтажная организация.

4.5 Все расходы по организации и проведению периодической поверки оборудования, в том числе и в гарантийный срок, несёт владелец (покупатель) оборудования.

4.6 Расходы по поверке оборудования в случае гарантийного ремонта несет Компания.

4.7 Если стоимость ремонта оборудования превышает 70 % стоимости нового аналогичного оборудования, либо если одно и то же оборудование предъявлялось к гарантийному ремонту три и более раза в течение гарантийного срока, Компания заменяет оборудование на новое. Решение о замене принимается на основании акта технической экспертизы, составленного сервисным центром. Гарантийный срок на оборудование, предоставленное взамен, исчисляется заново с даты передачи.

5 УСЛОВИЯ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ ИСПОЛНЕНИЮ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

5.1 Невозможность идентифицировать оборудование: нет ни паспорта, ни дубликата, ни читаемого заводского номера на корпусе.

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 Компании, 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. Усилие затяжки резьбовых соединений при монтаже не должно превышать значений, указанных в руководстве по эксплуатации. Признак превышения – деформация корпуса или фланцев.

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.

6 ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА СЛЕДУЮЩИЕ НЕИСПРАВНОСТИ:

6.1 Неисправности, вызванные использованием в сопряжении с нестандартным, 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 владельца 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 оборудованием Компании.

7.2 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).

7.3 Компания не несет ответственности перед владельцем за убытки, вызванные нарушением прав на результаты интеллектуальной и творческой деятельности третьих лиц со стороны производителей комплектующих изделий или стороннего оборудования, используемого совместно с продукцией Компании.

7.4 Компания не предоставляет иных гарантий, кроме указанных в настоящем документе, в том числе гарантий соответствия оборудования требованиям, не оговорённым при покупке, и гарантий последующей модернизации.

7.5 В отношении оборудования, приобретаемого для использования в предпринимательской деятельности (в коммерческих целях), Компания не производит возмещение вреда, причинённого вследствие недостатков оборудования, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

В отношении оборудования, приобретаемого физическими лицами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, применяются положения Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

8 РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ

По отдельному запросу владельца и за дополнительную плату может быть предоставлена расширенная гарантия на оборудование сверх стандартного срока, указанного в паспорте. Для электромагнитных расходомеров ПРЭМ, приобретённых с октября 2026 года, стандартный гарантийный срок составляет 7 лет; расширенная гарантия увеличивает его на 2 года – до 9 лет. Расширенная гарантия оформляется только одновременно с покупкой оборудования и, как и основная, отсчитывается от даты продажи. Условия расширенной гарантии, её стоимость и перечень покрываемых рисков фиксируются в отдельном соглашении; расширенный срок подтверждается Компанией по заводским номерам оборудования.

Обслуживание, поверка и ремонт оборудования выполняются в авторизованных сервисных центрах Теплоком или на заводе-изготовителе. Ремонт или вмешательство сторонней организации снимает оборудование с гарантии; в этом случае сумма, уплаченная за расширенную гарантию, не возвращается.

Заявку на расширенную гарантию можно отправить на электронную почту sales@teplocom-sale.ru или оформить по телефону 8-800-250-03-03.

ТЕПЛОКОМ

8-800-700-46-01

www.teplocom-sale.ru

197348, Россия, Санкт-Петербург, Коломяжский пр-т, 10 лит. АФ

remont@teplocom-sale.ru