



УТВЕРЖДЕНО
приказом № 01 от 12.01.2017 года

ПОЛОЖЕНИЕ

О гарантийном ремонте и проведении сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

г. Златоуст

2017 г.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями ГК РФ, Положения о поставках продукции производственно-технического назначения (Постановление СМ СССР от 25.07.88г. № 888) и Положения о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, организациями и учреждениями и урегулирования разногласий по хозяйственным договорам (Постановление СМ СССР от 17.10.73 г. №758).
- 1.2. Под гарантией понимается обязательства Поставщика передать Покупателю оборудование пригодное для работы с заявленными техническими характеристиками с сохранением потребительских свойств, оговоренных в паспорте, в гарантийный период эксплуатации. Срок гарантии на оборудование указывается в договоре на поставку продукции и (или) паспортах на комплектующие изделия.
- 1.3. Гарантия не распространяется на быстроизнашивающиеся части. Перечень быстроизнашивающихся частей приведен в паспорте. Гарантийный период исчисляется с момента отгрузки продукции покупателю, если иное не указано в договоре.

2. Организация гарантийного обслуживания

- 2.1. Выполнение гарантийных обязательств Поставщиком осуществляется проведением следующих мероприятий:
 - ✓ консультации по монтажу оборудования и подготовке к ПНР;
 - ✓ консультации по настройке и наладке оборудования;
 - ✓ консультации по техническому обслуживанию оборудования;
 - ✓ поставка запасных частей и консультация по ремонту оборудования;
 - ✓ замена оборудования и их частей в случае обнаружения существенных недостатков.
- 2.2. Техническое обслуживание оборудования в гарантийный период эксплуатации представляет собой комплекс работ по предупреждению неисправностей и обеспечению работоспособности оборудования в пределах характеристик, установленных эксплуатационной документацией.
- 2.3. Периодичность, состав и объемы операций технического обслуживания устанавливаются изготовителем и содержатся в паспорте на оборудование.
- 2.4. Техническое обслуживание заключается в обязательном проведении контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-заправочных работ, направленных на поддержание технически исправного состояния отдельных систем, агрегатов, узлов и оборудования в целом.
- 2.5. Техническое обслуживание оборудования в гарантийный период эксплуатации выполняется за счет Владельца (Покупателя) оборудования.

1. Условия гарантийного ремонта оборудования

- 3.1. Поставщик берет на себя обязанности по гарантийному ремонту оборудования: т.е. безвозмездного устранения недостатков оборудования, либо возмещения расходов Покупателя на устранения этих недостатков на условиях если:
 - ✓ хранение, эксплуатация, обслуживание, регламентные работы проводятся в соответствии и в срок, определенный в эксплуатационной документации на оборудование.
 - ✓ оборудование эксплуатируется персоналом, обученным представителями «Поставщика».
- 3.2. При передаче оборудования другому владельцу в период действия гарантии гарантийные обязательства Поставщика сохраняются, если новый владелец проведет ПНР и обучение персонала с участием представителя Поставщика. Услуги по повторному проведению ПНР и обучению персонала оплачиваются дополнительно на основании заключенного договора.

- 3.3. Поставщик отвечает за недостатки оборудования в гарантийный период, если не докажет, что недостатки возникли после его передачи Покупателю, вследствие нарушения эксплуатации оборудования, его хранения, либо действия третьих лиц, либо непреодолимой силы.
- 3.4. Оборудование не подлежит гарантийному ремонту если:
- ✓ Владелец (Покупатель) внес изменение в конструкцию оборудования.
 - ✓ Эксплуатация и обслуживание оборудования осуществляется необученным персоналом.
 - ✓ Хранение, эксплуатация и обслуживание оборудования не отвечает требованиям эксплуатационной документации.
 - ✓ Утерян паспорт или отсутствует отметка в паспорте о вводе в эксплуатацию.
 - ✓ Отсутствие отметки о приемке в разделе «Свидетельство о приемке» в паспорте на оборудование.
 - ✓ Оборудование подверглось воздействию внешних факторов: стихия, пожар, действия третьих сил (некачественное электропитание, некачественные смазочные материалы и т.п.).

2. Порядок предъявления, рассмотрения и удовлетворения претензий.

- 4.1. В случае обнаружения недостатков в гарантийный период эксплуатации Владелец (Покупатель) обязан письменно известить об этом Поставщика. Электронный адрес для направления претензий: 672063@mail.ru, почтовый адрес для направления претензий: 456216, Челябинская область, г. Златоуст, ул. им. А.В. Суворова, дом 57. При невыполнении данного правила, Поставщик в праве отказать полностью или частично от удовлетворения требований Владельца (Покупателя) об устранении недостатков оборудования.
- 4.2. Претензии по качеству принимаются и рассматриваются Поставщиком (Изготовителем) оборудования.
- 4.3. Рекламационный акт (претензия) оформляется в письменном виде, по форме, определенной в Приложении № 1 к настоящему Положению, в ней указывается:
- ✓ наименование предприятия (юридического или физического лица) предъявившего претензию, наименование Поставщика(Изготовителя), к которому предъявляется акт; дата предъявления и номер акта;
 - ✓ обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления акта (дается ссылка на пункт раздела о качестве продукции договора поставки и недостатки, которые выявлены в продукции);
 - ✓ доказательства, подтверждающие изложенные в акте обстоятельства (подробное описание выявленных недостатков и обстоятельств, при которых они обнаружены с приложением фотографий);
 - ✓ требования заявителя;
 - ✓ перечень прилагаемой к претензии документов, а также других доказательств
- 4.4. Рекламационный акт подписывается руководителем или уполномоченным лицом на основании надлежащим образом оформленной доверенности и отправляется посредством факсимильной связи или в электронном виде на E-mail Поставщика (Изготовителя) с обязательной отправкой материалов почтой. К претензии прилагаются копия страницы паспорта изделия с отметкой о вводе в эксплуатацию.
- 4.5. Поставщик (Изготовитель) обязан рассмотреть претензию в минимально возможный срок, но не более 10-ти рабочих дней с момента получения, с соблюдением всех обязательств, взятых на себя сторонами и дать заявителю аргументированный ответ по существу претензии (принимаются, не принимаются, принимаются на определенных условиях) по телефону, факсимильной связи или электронной почтой. Если вина в поставке продукции с дефектами, которые могут быть устранены на месте, признана Поставщиком (Изготовителем) частично или полностью, поставщик (Изготовитель) обязан устранить дефекты избранным способом (в том числе путем замены) в течении 30 рабочих дней после получения претензии Владельца(Покупателя), либо возместить расходы (определяются соглашением сторон), понесенные Владельцем (Покупателем) при устранении дефектов своими средствами.

- 4.6. Срок устранения дефектов оборудования, которые не могут быть устранены на месте, не может быть продолжительнее 2-х месяцев с момента получения претензии, с соблюдением всех обязательств, взятых на себя сторонами, участвующими в процессе восстановления дефектного изделия.
- 4.7. Если обстоятельства и доказательства, указанные в претензии, не позволяют определить степень вины Поставщика, Поставщик направляет своего представителя на место для подтверждения или опровержения факта гарантийного случая. Выезд представителя оплачивается Покупателем (Владельцем) по отдельному счету. По результатам осмотра технического состояния оборудования с участием специалистов Покупателя (Владельца) составляется акт (Приложение № 2 к настоящему Положению) в котором констатируется факт гарантийного или не гарантийного случая. Если стороны не найдут согласия при принятии решения Покупатель (Владелец) имеет право пригласить экспертную организацию на свое усмотрение.
- 4.8. При необходимости неисправная деталь (узел, компонент) доставляется Поставщику силами и за счет Покупателя. После проведения экспертизы принимается решение о проведении ремонта, либо о полной замене.
- 4.9. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или не получения ответа в срок, заявитель вправе обратиться в арбитражный суд, которому подведомствен спор.
- 4.10. Переписка претензионного характера должна храниться у Поставщика не менее 3-х лет.

5. Порядок сбора дефектных изделий и возврат.

- 5.1. Детали и сборочные единицы, снятые с оборудования при гарантийном ремонте, должны быть возвращены Поставщику (Изготовителю) для их исследования и возможного последующего ремонта.
- 5.2. После согласования с изготовителем (Поставщиком) необходимости и способа возврата, узлы и агрегаты должны быть упакованы и возвращены Изготовителю (Продавцу) вместе с сопроводительной документацией.
- 5.3. Каждое изделие, подлежащее отправке, должно быть чистым, комплектным и иметь оформленные сопроводительные документы (в том числе акт рекламацию и бирку, прикрепленную на изделие).
- 5.4. Не допускается разборка, нарушение пломбировки и другие воздействия на дефектные изделия сверх необходимых для проведения первичного анализа и принятия решения о причинах возникновения дефекта.
- 5.5. Возвращаемые изделия должны быть упакованы так, чтобы исключить их повреждение при транспортировке.

Приложение № 1
к Положению о проведении гарантийного ремонта и сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

Образец рекламационного акта (оформляется на бланке предприятия)

Утверждаю

организация, должность

подпись фамилия, инициалы
" ____ " _____ 20 ____ г.

М.П.

Рекламационный акт № ____ от " ____ " _____ 20 ____ г.

1. Наименование организации (дилера), почтовый адрес: _____

2. Контактное лицо: должность, Ф.И.О., № телефона _____

3. Номер договора поставки, наименование изделия, заводской номер, количество: _____

4. Наименование конечного заказчика, адрес обнаружения дефекта: _____

5. Дата поступления к конечному заказчику _____

Дата обнаружения дефекта, время работы до отказа _____

6. Описание обнаруженного дефекта (подробно) _____

7. Обстоятельства, при которых он возник _____

8. Дополнительные данные _____

9. Заключение _____

Составлен комиссией в составе:

	должность	подпись	Ф.И.О.
Председатель:	_____	_____	_____
Члены комиссии:	_____	_____	_____
	_____	_____	_____
	_____	_____	_____

Акт
о проведения сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

Модель _____ год выпуска _____

договор поставки № _____ от _____, срок гарантии _____

«Заказчик» _____

Название и адрес организации

Мною, представителем «Поставщика» _____

Ф.И.О., должность

в присутствии представителя «Заказчика» _____

Ф.И.О., должность

произведен осмотр технического состояния оборудования «ZZBO». В результате осмотра выявлено:

1. Пуско-наладочные работы проводились, не проводились (нужное-подчеркнуть) с участием представителя «Поставщика»
2. Оборудование эксплуатируется обученным, не обученным персоналом (нужное-подчеркнуть)
3. Оборудование перенесено на другое место (фундамент), не перенесено (нужное - подчеркнуть).
4. Эксплуатация оборудования соответствует, не соответствует (нужное - подчеркнуть) руководству по эксплуатации.

(указываются выявленные несоответствия)

5. Техническое обслуживание проводится, не проводится (нужное – подчеркнуть) согласно паспортов оборудования.

6. Отклонения и неисправности обнаруженные в оборудовании:

(указываются отклонения узлов и деталей, характер неисправности, возможная причина выхода из строя)

7. Выше указанные отклонения являются, не являются (нужное – подчеркнуть) гарантийным случаем.

8. Обслуживание проведено (указать вид работ):

Представитель «Поставщика» _____

_____/_____/_____/

____.____.20__ года. М.П.

Представитель «Заказчика» _____

_____/_____/_____/

____.____.20__ года. М.П.