



ОТОПЛЕНИЕ **ВОДОСНАБЖЕНИЕ** **КАНАЛИЗАЦИЯ**

г. Вологда, Московское шоссе 6.
тел. (8172) 23-99-99, 51-90-46
e-mail: op@komsis.su
пн-пт. 8.00-18.00 сб. 9.00-13.00

г. Череповец, Гоголя 41.
тел. (8202) 26-99-99
e-mail: 269999@komsis.su
пн-пт. 8.30-17.30
www.komsis.su

ИНН/КПП 3525193904/ 352501001; р/счет 40702810112000003607 ВОЛОГОДСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ №8639 ПАО СБЕРБАНК г. Вологда БИК 041909644; кор. сч. 30101810900000000644

ПРАВИЛА РАБОТЫ СЕРВИСА

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ГАРАНТИЙНОМУ РЕМОНТУ «ОБОРУДОВАНИЯ»

Перечень торговых марок подлежащих гарантийному обслуживанию:
DANFOSS, DENDOR, GENEVRE, ITALTECHNICA, NASTEC, SPERONI,
SUMOTO, UMBRA POMPE, REFLEX, WATERSTRY, MANIERO
ELETTRONICA, DOSATRONIC, AQUAFOS .

Все оборудование, любое изделие должно использоваться в соответствии с прилагаемой Инструкцией по эксплуатации.

В случае нарушения правил хранения, транспортировки, установки и эксплуатации, изложенных в Инструкции, гарантия недействительна.

1. Гарантийный срок эксплуатации оборудования – 12 (двенадцать) месяцев со дня продажи (или иной срок, указанный отдельно в паспорте конкретного вида оборудования).
2. В случае выхода оборудования из строя в течение гарантийного срока эксплуатации по вине изготовителя владелец имеет право на бесплатный гарантийный ремонт.
3. Бесплатный ремонт производится только в течение гарантийного срока эксплуатации, в уполномоченных мастерских и пунктах сервисного обслуживания.
4. Оборудование на гарантийный ремонт принимается с четко, правильно и полностью заполненным Гарантийным талоном с указанием серийного номера (если имеется), модели, даты продажи, с подписью и печатью продавца, в полной комплектации и в упаковке, обеспечивающей его сохранность. Без предъявления данного талона, претензии к качеству не принимаются, и гарантийный ремонт не производится.
5. Гарантия не распространяется на оборудование с дефектами и повреждениями, возникшими в результате его эксплуатации с нарушениями требований Инструкции, в том числе:
- со следами механических повреждений, вызванных воздействием агрессивных сред, химических веществ, воздействием высоких или низких температур и т.п.;

- с повреждениями, вызванными попаданием внутрь изделия посторонних предметов (песок, ил, камни, ветки и т.п.), веществ, едких жидкостей, насекомых, грызунов;
- со следами механических повреждений, возникших в результате удара, падения и т.п.;
- со следами попыток самостоятельного ремонта или ремонта вне гарантийной мастерской, в течение гарантийного срока;
- с повреждениями, наступившими вследствие неправильного хранения (коррозия, окисление металлических частей);
- с неисправностями, вызванными действием непреодолимой силы (пожар, несчастный случай, наводнение, удар молнии и др.) или бытовыми факторами;
- на быстроизнашиваемые части (резиновые уплотнения, сальники, поршни, клапаны и т.п.), а также на сменные принадлежности и сменные быстроизнашиваемые приспособления, за исключением случаев повреждений вышеперечисленных частей, произошедших вследствие гарантийной поломки насоса;
- естественный износ насоса (полная выработка ресурса, сильное внутреннее или внешнее загрязнение);

6. Гарантия не предусматривает чистку изделия, плановое техническое обслуживание и замену расходных материалов и запасных частей, пришедших в негодность в виду нормального износа и/или ограниченного срока службы.

7. По истечении гарантийного срока ремонт производится на общих основаниях и оплачивается владельцем по тарифам, установленным ремонтной мастерской.

8. Циркуляционные насосы с мокрым ротором подлежат только диагностике.

ПРАВИЛА ПРИЕМА И ВЫДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ В РЕМОНТ СЕРВИСНЫМ ЦЕНТРОМ

1. Общие положения

1.1 Приемка оборудования в ремонт оформляется квитанцией «Приемки оборудования в ремонт», в которой указывается:

- Наименование Заказчика (название организации, ИНН, для частных лиц - ФИО)
- Контактный телефон Заказчика и имя контакта
- Действующий почтовый адрес для получения уведомлений
- Марка, модель, серийный номер оборудования (при наличии)
- Комплектность оборудования
- Подробное описание проблемы и/или перечень необходимых работ
- Комментарии

1.2. В случае утраты квитанции «Приемки оборудования в ремонт» оборудование по окончании ремонта выдается Заказчику на основании его письменного заявления и при предъявлении им доверенности или печати (для частных лиц – паспорт, либо другой документ удостоверяющий личность).

1.3. Оборудование, принимаемое Сервисным Центром, должно быть чистым, в неразобранном виде. В противном случае, по соглашению с заказчиком в работы включается дополнительная платная услуга – мойка оборудования.

1.4. Сервисный Центр предусматривает очередность выполнения работ— по мере поступления оборудования на техническое обслуживание или ремонт. Правом на приоритетное обслуживание (вне очереди) обладают заказчики, оборудование которых находится на гарантийном ремонте.

2. Гарантийный ремонт

2.1. Гарантийный ремонт производится при наличии оригинального, правильно оформленного гарантийного талона изготовителя без исправлений

2.2. Гарантийный талон должен иметь заполненные поля:

- Дата продажи
- Название фирмы-продавца
- Печать фирмы-продавца
- Наименование оборудования
- Серийный номер оборудования
- Подпись покупателя

2.3. Оборудование, принимаемое в гарантийный ремонт, не должно иметь признаков вскрытия, самостоятельного ремонта или модификации, внешних механических, термических или химических повреждений.

2.4. Заказчик должен быть уведомлен, что все неисправности и внутренние повреждения, которые могут быть обнаружены в сдаваемом оборудовании в процессе диагностики и ремонта, возникли до передачи оборудования Сервисному Центру. Заказчик должен быть предупрежден, что скрытые на момент диагностики признаки негарантийного случая могут проявиться в процессе ремонта.

2.5. Гарантийный ремонт выполняется в течение 45-ти дней с момента сдачи оборудования в ремонт. Гарантия на замененные детали и комплектующие ограничивается сроком гарантии самого оборудования. В случае отсутствия запчастей на складе в г. Вологда срок может быть увеличен до 90 дней (действует только для ИП и юридических лиц).

2.6. Срок гарантийного периода продлевается на период нахождения оборудования в ремонте в Сервисном центре

3. Негарантийный ремонт

3.1. Негарантийный ремонт производится в случаях:

- Оборудование имеет механические повреждения.

- Неисправность вызвана неправильной эксплуатацией оборудования, воздействием повышенной влажности, пыли и химических агрессивных сред.
- Была попытка выполнения ремонта или модернизация оборудования неавторизованной фирмой.
- Было использовано питание с характеристиками, отличными от допустимых.
- Оборудование было установлено или использовано иначе, чем указано в инструкции по эксплуатации.
- Оборудование эксплуатировалось с превышением максимально допустимых эксплуатационных характеристик, оговоренных в техническом паспорте или инструкции по эксплуатации.

3.2. Негарантийный ремонт производится только после согласования с Заказчиком стоимости и сроков выполнения данного ремонта.

4. Послегарантийный ремонт

При сдаче оборудования в ремонт Заказчик (частное лицо) оплачивает его диагностику согласно прайс-листу. Для юридических лиц выставляется счет на оплату диагностики. Доставка оборудования осуществляется заказчиком. Диагностика оборудования производится в отсутствие заказчика. Определяется стоимость необходимых работ и запчастей. Диагностика проводится в срок до 20 дней. При сдаче оборудования в ремонт Заказчик отмечает в квитанции к заказ-наряду максимальную стоимость ремонта, которая не требует подтверждения. Если стоимость ремонта (работа + запчасти) меньше суммы, указанной Заказчиком в квитанции, то мастер сразу выполняет ремонт. В противном случае сервис-менеджер созванивается с клиентом и сообщает стоимость ремонта, а также ожидаемый срок его выполнения. Если Заказчик отказывается от ремонта, то сумма, уплаченная за диагностику оборудования, не возвращается. При заказе запчастей Заказчик вправе узнать о сроках их поставки, при этом Заказчик может отказаться от ремонта, с обязательным уведомлением Исполнителя, если срок поставки запчастей более 20 дней. Оплата услуг Исполнителя производится при выдаче оборудования Заказчику. При безналичной оплате, счет Заказчику выставляется после проведения ремонта, а выдача оборудования после подтверждения оплаты.

5. Окончательные положения

5.1 Отремонтированное оборудование находится в мастерской не более 10-ти дней с момента получения заказчиком уведомления об окончании ремонта. По

окончании указанного срока заказчик уплачивает исполнителю сумму в размере 50 (пятьдесят) рублей за каждый день хранения. Оборудование, находящееся на хранении более 2-х месяцев, может быть реализовано исполнителем с предварительным уведомлением заказчика по цене, определяемой исполнителем. Из средств, полученных от реализации, осуществляется компенсация стоимости ремонта и хранения оборудования.

Для получения оборудования при себе необходимо иметь:

- Для ИП - копию свидетельства, паспорт и доверенность на представителя;
- Для юридических лиц - доверенность на право приема выполненных работ и паспорт у представителя;
- Для частных лиц – паспорт, квитанция.

5.2. При приемке оборудования в ремонт через третьих лиц (транспортная компания) срок ремонта отсчитывается с момента получения Исполнителем оборудования от третьих лиц. Заказчик поручает провести сервисный ремонт оборудования без дополнительного уведомления в случае, если по результатам обследования исполнителем принято решение о проведении сервисного ремонта.

ООО Инженерный Центр «Коммунальные системы»

_____ / В. А. Смирнов

" " _____ 2019 г.

