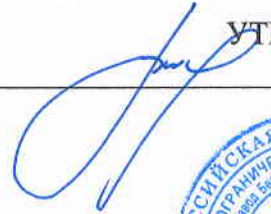


zzbo

бетонные заводы

Директор _____



УТВЕРЖДЕНО

Беляев Д.В.

М.п.



О гарантийном ремонте и проведении сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

г. Златоуст
2018 года

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет правила и условия гарантийного обслуживания продукции «ZZBO» (далее по тексту также – Оборудование, Товар) предприятием-изготовителем (далее по тексту также – Продавец, Поставщик).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- ✓ Гражданского кодекса РФ,
- ✓ Инструкции о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству (утв. Постановлением Госарбитража СССР от 25.04.1966 N П-7) (ред. от 23.07.1975, с изм. от 22.10.1997).

1.3. Под гарантией понимается обязательства Поставщика передать Покупателю (далее по тексту также – Заказчик, Контрагент) оборудование пригодное для работы в соответствии с заявленными в паспорте техническими характеристиками, с сохранением потребительских свойств товара, в гарантийный период его эксплуатации.

Гарантийный ремонт - ремонт, выполняемый силами и средствами завода-изготовителя или ремонтного предприятия в течение гарантийного срока для восстановления работоспособности оборудования при условии выполнения покупателем правил технической эксплуатации товара.

1.4. Срок гарантии на оборудование указывается в договоре (контракте) на поставку продукции и (или) паспортах на товар и комплектующие изделия.

1.5. Гарантия не распространяется на быстроизнашивающиеся детали, а также на детали, нормативный срок службы/эксплуатации или годности которых меньше, чем установленный гарантийный срок на изделие. Поставщик оборудования не несет ответственности за элементы покупные, не произведенные непосредственно продавцом оборудования, но используемые при модернизации оборудования. Если Покупателем приобретено изделие, которое становится элементом другого прибора или комплекса, то Продавец дает гарантию только на поставляемое изделие, гарантия качества работы всей конструкции не представляется.

1.6. Гарантийный период исчисляется с момента отгрузки продукции (товара) Покупателю, если иное не указано в договоре (контракте).

1.7. Условия гарантийного ремонта оборудования.

Поставщик берет на себя обязанности по гарантийному ремонту оборудования 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, либо имеющим специальное образование и квалификацию, позволяющую эксплуатировать и проводить обслуживание оборудования на должном уровне;
- 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.
- 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.

2. Порядок предъявления претензий Покупателем.

2.1. В случае обнаружения недостатков (дефектов) товара в гарантийный период эксплуатации продукции, Покупатель обязан направить письменную претензию (Рекламационный акт) в адрес Поставщика с одновременным направлением претензии по электронной почте на электронные адреса Поставщика (предприятия-изготовителя).

2.2. Электронные адреса для направления претензий: 858715@zzbo.ru и 672063@zzbo.ru.

Почтовый адрес для направления претензий: 456216, Челябинская область, г. Златоуст, ул. им. А.В. Суворова, дом 57.

При невыполнении указанного обязательства, Поставщик вправе отказать полностью или частично в удовлетворении требований Владельца (Покупателя) об устранении недостатков оборудования.

2.3. Рекламационный акт (претензия) оформляется в письменном виде на фирменном бланке Покупателя, по форме, определенной в Приложении № 1 к настоящему Положению.

2.4. В претензии (рекламационном акте) в обязательном порядке должны быть указаны:

- ✓ Дата и номер рекламационного акта;
- ✓ Наименование предприятия (юридического или физического лица), предъявившего претензию, юридический и почтовый адрес покупателя;
- ✓ Наименование Поставщика (предприятия-изготовителя), к которому предъявляется акт; Наименование оборудования (изделия, продукции, товара), заводской номер;
- ✓ Дата получения (отгрузки) Товара Покупателю;
- ✓ Гарантийный срок на Товар;
- ✓ Дата обнаружения дефекта Товара;
- ✓ Описание обнаруженного дефекта (подробно) (в т.ч. обстоятельства, причины и действия покупателя, послужившие выявлению дефектов товара, описание самих недостатков, которые были выявлены);
- ✓ Перечень доказательств, подтверждающих наличие дефектов товара и обстоятельств, при которых дефекты были обнаружены.

К претензии (рекламационному акту) в обязательном порядке должны быть приложены (направлены по электронной почте/по почте) фотографии и видеоматериалы, доказывающие изложенные в акте обстоятельства обнаружения дефектов, фиксирующие недостатки товара.

- ✓ Дополнительные данные, в т.ч.:
 - о проведении/непроведении шефмонтажных работ с участием предприятия-изготовителя,
 - о проведении/непроведении пусконаладочных работ предприятием-изготовителем,
 - о консервации товара (в случае непроведения ПНР, ШМР в сроки, согласованные сторонами в договоре (контракте)), с приложением фотографий и видеосъемки процесса консервации оборудования,
 - сведения об организации, которая проводила шефмонтажные работы (в случае, если работы были выполнены без участия поставщика),
 - сведения об организации, которая проводила пусконаладочные работы (в случае, если работы были выполнены третьими лицами),
 - о соблюдении правил эксплуатации оборудования, в т.ч. квалифицированным и обученным персоналом,
 - о проведении обслуживания товара после его получения квалифицированными сотрудниками покупателя, третьих лиц – на основании соответствующих заключенных договоров,
 - о проведении своевременного сервисного и технического обслуживания оборудования.

Дополнительные данные, указанные в акте, должны быть подтверждены Покупателем в обязательном порядке документами, содержащими заявленные сведения.

В отношении организаций (третьих лиц), которые проводили шефмонтажные и/или пусконаладочные работы Оборудования, Покупатель обязан предоставить:

а) документы, подтверждающие наличие соответствующих правоотношений с такой организацией (договор на оказание услуг/выполнение работ),

б) наличие у исполняющей организации квалифицированных специалистов для проведения соответствующего вида работ (подтвержденное предоставлением Поставщику копий действительных на момент проведения работ удостоверений или протоколов аттестаций), а именно бригады), в которой должны присутствовать:

- не менее 1 (одного) специалиста из электротехнического персонала не ниже 5 разряда и 3 группы по эл.безопасности,
- не менее 1 (одного) специалиста - слесаря сборщика металлических конструкций или слесаря-ремонтника не ниже 5 разряда,
- при монтаже утепления (сандвич-панели) – не менее 1 (одного) специалиста с правом работы нивелиром.

В отношении соблюдения Покупателем правил эксплуатации оборудования, в т.ч. квалифицированным и обученным персоналом, последний предоставляет Поставщику документы, подтверждающие обучение (инструктаж) персонала Покупателя работе на оборудовании Поставщика надлежащей (уполномоченной) организацией.

- ✓ Заключение Покупателя, включающее в себя принятое решение покупателя:
- о ремонте оборудования силами и средствами Поставщика;
- о ремонте (устранении дефектов) оборудования силами Покупателя (третьих лиц) **при получении соответствующего согласия Поставщика:**
- о замене продукции;
- о необходимости дополнительных исследований в отношении оборудования с участием Поставщика для принятия дальнейшего решения в отношении неисправностей оборудования.
- ✓ Подписи с указанием ФИО и должностей членов комиссии; подпись руководителя предприятия-Покупателя (уполномоченного лица);
- ✓ Печать организации.

В случае обнаружения недостатков (дефектов) товара в гарантийный период эксплуатации продукции, на время решения Сторонами вопроса о том, является случай гарантийным или нет, принятия решения о дальнейшей судьбе Товара, Покупатель обязан обеспечить сохранность оборудования на своём складе в соответствии с требованиями РЭ, паспорта на Товар.

3. Порядок рассмотрения претензий Поставщиком.

После получения претензии (рекламационного акта) Поставщик не более, чем в течение 10 (десяти) рабочих дней рассматривает её (при условии наличия всех документов и сведений, указанных в разделе 2 настоящего Положения).

При отсутствии каких-либо документов, сведений, указанных в разделе 2 настоящего Положения, Поставщик извещает об этом Покупателя с обязательным перечислением отсутствующих данных, необходимых для полноценного рассмотрения претензии.

Покупатель обязан предоставить недостающие и запрошенные Поставщиком документы, сведения, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего извещения Поставщика по электронной почте, указанной в договоре (контракте). Срок рассмотрения претензии Покупателя в указанном случае увеличивается на количество дней, в течение которых Покупатель фактически предоставлял недостающие сведения. При невыполнении указанного обязательства, Поставщик в праве отказать полностью или частично в удовлетворении требований Покупателя об устранении недостатков оборудования в рамках исполнения гарантийных обязательств по договору (контракту). Дальнейшей ответственности, в указанном случае, за наличие дефектов в Товаре и их устранение, Поставщик не несет.

При получении всех документов, сведений, необходимых Поставщику для рассмотрения претензии Покупателя, Поставщик обязан рассмотреть предоставленные материалы комиссионно с вынесением решения о том, возник ли дефект оборудования по вине Поставщика или нет (о гарантийном случае).

Вся переписка претензионного характера, документы, относящиеся к претензиям, должны храниться у Поставщика не менее 3 (трех) лет.

4. Признание Поставщиком случая не гарантийным.

Гарантия не распространяется:

- на изделия с демонтированными или физически сломанными частями, узлами, компонентами;
- на изделия с отсутствующим или поврежденным серийным номером;
- на изделия с отсутствующим паспортом завода-изготовителя;
- на изделия с отсутствующей рекламацией от конечного пользователя;
- на неисправности, вызванные, несогласованным с Поставщиком ремонтом или модификацией оборудования неуполномоченными лицами;
- на неисправности, возникшие в результате наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и других обстоятельств непреодолимой силы) или влияния случайных внешних факторов (броски напряжения в электрической сети выше пределов, установленных требованиями РЭ, и т.п.);
- хранение, эксплуатация и обслуживание оборудования не отвечает требованиям эксплуатационной документации;

- если конечный пользователь не принял мер для устранения неисправности, обнаруженной уполномоченным представителем завода-изготовителя (поставщика) во время технического осмотра оборудования на месте или при помощи средств связи (телефон, электронная почта, мессенджеров, позволяющих вести дистанционный осмотр оборудования), в том числе и по видеосвязи в режиме реального времени, и/или если конечный пользователь был уведомлен производителем о неисправности, но своевременно не обратился для выполнения гарантийного ремонта;

- в случае обнаружения на платах следов механических и умышленных повреждений другого рода компонентов;

- на любые действия покупателя, связанные с попытками добиться от устройства выполнения функций, не заявленных в документации, в том числе при подключении к прибору самодельных электрических устройств или использования оборудования не по назначению;

- в случае установки (проведении пусконаладочных работ), дальнейшем обслуживании и эксплуатации оборудования не квалифицированным и не обученным персоналом, третьими лицами, не имеющими соответствующего образования и квалификации.

- в случае наличия дефектов, возникших из-за неправильной транспортировки товара, неправильной установки, неверных условий хранения, неправильного способа подключения, использования изделия в нештатных условиях или в режиме, не предназначенном для этого изделия;

- товар имеет на внешней поверхности следы механических воздействий или следы проникновения внутрь сторонних предметов или веществ, включая жидкость, насекомых;

- в отношении товара проведен неквалифицированный, несогласованный с Поставщиком ремонт, имеются следы вскрытия, обнаружена замена комплектующих деталей, кустарная пайка, следы сварки, а также другие аналогичные вмешательства.

Продавец не отвечает за недостатки товара, если недостатки товара возникли после его передачи Покупателю вследствие нарушения Покупателем правил установки оборудования, проведения пусконаладочных работ, пользования товаром, условий эксплуатации или его хранения, либо действий третьих лиц.

В случае, если после проведения анализа предоставленных Покупателем документов, информации Поставщик вынесет решение о том, что случай не является гарантийным, в течение срока, установленного в разделе 3 Положения, как срока для рассмотрения претензии, Поставщик обязан дать Покупателю аргументированный ответ по существу претензии с разъяснением причин принятия решения о не подтверждении гарантийного случая.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии Покупателя или не получения от Поставщика ответа на претензию в срок, установленный настоящим Положением, Покупатель вправе обратиться за защитой своих прав в Арбитражный суд, которому подведомствен спор.

5. Признание Поставщиком случая гарантийным.

5.1. Если обстоятельства, изложенные в претензии контрагента, и документальные доказательства, направленные с претензией, в полной мере подтверждают факт того, что случай является гарантийным, Поставщик:

- при наличии возможности устранить неисправность оборудования по месту установки оборудования вправе по своему усмотрению:

- *Произвести ремонт оборудования своими силами и средствами.*

Поставщик обязан устранить обнаруженные дефекты в течение 30 (тридцати) рабочих дней после получения претензии Владельца (Покупателя) и вынесения решения комиссией о том, что случай является гарантийным (решение комиссии оформляется соответствующим протоколом на бланке предприятия).

- *Произвести замену оборудования.*

Поставщик обязан произвести замену оборудования (частей оборудования) в течение 30 (тридцати) рабочих дней после получения претензии Владельца (Покупателя) и вынесения решения

комиссией о том, что случай является гарантийным (решение комиссии оформляется соответствующим протоколом на бланке предприятия).

В случае, если замене подлежит весь товар, либо части товара, требующие более длительного срока изготовления (поставки), Поставщик вправе согласовать с Покупателем иные сроки замены оборудования в соответствующем дополнительном соглашении, подписанном сторонами.

• *Покупатель вправе, при получении соответствующего согласия от Поставщика, произвести гарантийный ремонт оборудования (устранение дефектов) своими силами и/или силами третьих лиц, привлеченных Покупателем.*

В указанном случае, **Покупатель обязан до проведения ремонта своими силами либо силами третьих лиц получить согласие Поставщика на проведение гарантийного ремонта силами Покупателя (либо третьих лиц)**, путем направления соответствующего письменного запроса в адрес Поставщика, а также согласовать с ним смету (расценки) на ремонтные работы/материалы, объем и условия ремонта оборудования, предоставить документы, подтверждающие наличие у организации, выполняющей ремонтные работы (у Покупателя/третьего лица), квалифицированных специалистов для проведения соответствующего вида ремонтных работ.

После согласования с Поставщиком стоимости и объема ремонтных работ, и проведения Покупателем работ своими силами либо силами третьих лиц ремонта оборудования, Покупатель обязан предоставить Поставщику:

- акт выполненных работ, в котором должны быть отражены все произведенные работы и замененные (отремонтированные) детали, узлы, агрегаты, с приложением фото исправленных дефектов оборудования (если работы выполнялись силами Покупателя); счетов и платежных поручений, подтверждающих оплату материалов для проведения гарантийного ремонта силами Покупателя;

- цветные скан копии с оригинала договора, заключенного с третьим лицом на проведение ремонтных работ; акта приема-передачи выполненных работ без наличия замечаний Покупателя к выполненному ремонту, подписанный сторонами с проставленными печатями организаций, в котором должны быть отражены все произведенные работы и замененные (отремонтированные) детали, узлы, агрегаты, с приложением фото исправленных дефектов оборудования; платежных поручений, подтверждающих оплату ремонтных работ силами третьих лиц.

По письменному соглашению сторон Поставщик может возмещать затраты Покупателю за произведенные документально подтвержденные ремонтные работы, как в денежном выражении, так и в натуральном: поставкой запасных частей, дополнительной комплектацией, услугами и т.п.

При проведении Покупателем работ по устранению дефектов товара без согласования с Поставщиком вмешательства третьих лиц (Покупателя) в конструкцию поставленного оборудования, без предоставления документов, подтверждающих правомочие выполнения ремонтных работ третьими лицами (либо силами Покупателя), гарантийные обязательства Поставщика на поставленное оборудование утрачивают силу. Покупатель, устранивший недостатки оборудования без согласования с Поставщиком, лишается права на возмещение расходов, связанных с проведением ремонтных работ.

- при отсутствии возможности у Поставщика устранить неисправность оборудования по месту установки оборудования, срок устранения дефектов оборудования, которые не могут быть устранены на месте, не может быть продолжительнее 60 (шестидесяти) рабочих дней с даты поступления оборудования на склад Поставщика, которая подтверждается подписанными сторонами (уполномоченными представителями сторон):

- актом приема-передачи оборудования;
- товарно-транспортной накладной, товарной накладной, УПД, СМР.

Покупатель обязан, перед отправкой оборудования для проведения гарантийного ремонта на склад Поставщика, произвести фото и видеофиксацию демонтажа оборудования, а также фото и видеофиксацию погрузочных работ в отношении передаваемого в ремонт товара. Указанные фото и видео материалы Покупатель обязан направить Поставщику по электронной почте не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты проведения демонтажных и погрузочных работ.

Покупатель обязан, одновременно с товаром передать паспорт на товар. Если паспорт Покупателем не передан вместе с товаром, Поставщик имеет право отказаться от проведения гарантийного ремонта до момента его предоставления Покупателем. В указанном случае, товар, по согласованию сторон, может находиться на ответственном хранении (при условии оплаты Покупателем таких услуг) на складе Поставщика до момента получения паспорта от Покупателя, либо (при отказе предоставить паспорт на товар, отсутствии ответа в течение 2 (двух) рабочих дней на соответствующее уведомление Поставщика о необходимости предоставить паспорт на товар)) возвращается Покупателю за счет последнего посредством транспортной компании. При этом, обязательства со стороны Поставщика по рассмотрению соответствующей претензии Покупателя по качеству Товара прекращаются. Ремонт товара производится за счет и силами Покупателя, после чего, гарантийные обязательства на товар, возложенные на Поставщика, утрачивают силу.

В случае выявления Поставщиком при приемке товара отсутствия на оборудовании серийных номеров, проставленных заводом-производителем, либо при невозможности определить номер товара ввиду его повреждения, при несоответствии номера оборудования сведениям в паспорте, Поставщик имеет право отказать Покупателю в приемке товара на диагностику и ремонт. В указанном случае, товар, по согласованию сторон, может находиться на ответственном хранении (при условии оплаты Покупателем таких услуг) на складе Поставщика до момента получения товара Покупателем обратно или решения ситуации сторонами, либо возвращается Покупателю за счет последнего посредством транспортной компании. При этом, обязательства со стороны Поставщика по рассмотрению соответствующей претензии Покупателя по качеству Товара прекращаются. Ремонт товара производится за счет и силами Покупателя, после чего, гарантийные обязательства на товар, возложенные на Поставщика, утрачивают силу.

Поставщик, до момента устранения Покупателем перечисленных фактов, имеет право отказаться от проведения гарантийного ремонта в случае, если Покупателем не произведена полная оплата Товара; не произведен возврат неисправных комплектующих Товара, замененных Поставщиком по гарантии по иным претензиям от Покупателя.

Не допускается разборка Покупателем оборудования, нарушение пломбировки и другие воздействия на дефектные изделия сверх необходимых для проведения первичного анализа и принятия решения о причинах возникновения дефекта. Возвращаемые изделия должны быть упакованы Покупателем так, чтобы исключить их повреждение при транспортировке.

❖ В случае обнаружения Поставщиком (представителем Поставщика) при приеме товара, передаваемого Покупателем Поставщику для устранения дефектов, признанных сторонами гарантийным случаем, недостатков товара, не оговоренных сторонами ранее (не отображенных на фото и видеоматериалах), Поставщиком, в присутствии представителя Покупателя, делаются соответствующие отметки об этом в Акте приема-передачи Товара, а также одновременно производится фото и видео фиксация обнаруженных дефектов.

По вновь выявленным недостаткам Поставщиком комиссионно оформляется Акт, в котором в обязательном порядке указываются:

- выявленные недостатки товара, ранее неговоренные Покупателем в претензии;
- причина возникновения выявленных недостатков: несанкционированное вмешательство Покупателя в конструкцию оборудования; ненадлежащая перевозка товара, повлекшая возникновение дефектов;
- определяется возможность/невозможность устранения выявленных недостатков силами Поставщика без утраты в дальнейшем гарантийных обязательств со стороны Покупателя на купленный товар

В случае, если выявленные недостатки товара, явились причиной несанкционированного вмешательства Покупателя в конструкцию товара, ненадлежащей перевозки товара до склада Поставщика, гарантия, предоставляемая Поставщиком на товар, утрачивает силу.

- определяется стоимость ремонта оборудования, с последующим выставлением Покупателю счета на оплату;

- после получения оплаты от Покупателя за выполнение работ по устранению недостатков, не оговоренных в претензии, выявленных при получении товара для проведения гарантийного ремонта, Поставщик производит как сам гарантийный ремонт оборудования, так и устранение обнаруженных дефектов, не оговоренных в претензии.

5.2. Если обстоятельства и доказательства, указанные в претензии контрагента, не позволяют определить степень вины Поставщика, Поставщик вправе направить своего представителя на место, где установлено Оборудование, для подтверждения или опровержения факта наличия гарантийного случая.

По результатам осмотра технического состояния оборудования с участием специалистов Покупателя (Владельца) составляется акт (**Приложение № 2 к настоящему Положению**), в котором констатируется факт наличия причин признать случай гарантийным или не гарантийным.

Расходы по выезду специалистов Поставщика к Покупателю для проведения осмотра оборудования и/или проведения экспертизы с целью выявления причин неисправности оборудования, несёт Покупатель.

При подтверждении факта того, что случай является гарантийным, расходы по выезду, понесённые Покупателем, возмещаются Поставщиком в размере документально подтвержденных расходов.

При несогласии Покупателя на оплату выезда специалиста Поставщика в место установки Оборудования, либо при возникновении необходимости в силу характерных особенностей оборудования (части оборудования) в котором обнаружен дефект, в его направлении Поставщику, Покупатель своими силами и средствами обязан направить оборудование (неисправный узел, компонент, деталь) на проведение анализа причин возникших дефектов в адрес Поставщика.

В случае признания по результатам экспертизы случая гарантийным, Стороны принимают решение о способе устранения дефекта:

- о ремонте оборудования силами и средствами Поставщика;
- о ремонте (устранении дефектов) оборудования силами Покупателя (третьих лиц) **при получении соответствующего согласия Поставщика;**
- о замене продукции.

При признании Поставщиком случая гарантийным и направлении в рамках исполнения гарантийных обязательств в адрес Покупателя товара взамен неисправному (нового товара) либо товара, после проведения гарантийного ремонта, одновременно с оборудованием Поставщик направляет Покупателю Акт приема-передачи товара после проведения гарантийного ремонта (Приложение № 3 к настоящему Положению).

Покупатель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения товара подписать Акт приема-передачи товара по гарантии либо предоставить Поставщику/Продавцу в письменной форме (на бланке предприятия) мотивированный отказ от подписания Акта.

При отсутствии направленного в адрес Поставщика/Продавца мотивированного отказа от подписания приема-передачи товара по гарантии, либо при не направлении в течение указанного срока Поставщику пописанного со стороны Покупателя Акта без замечаний, надлежащим подписанием Акта Сторонами признается его подписание Поставщиком/Продавцом в одностороннем порядке.

5.3. После проведения Поставщиком гарантийного ремонта оборудования, переданного Покупателем, последний после получения соответствующего уведомления обязан осуществить приемку товара в месте нахождения Поставщика в течение 10 (десяти) календарных дней, либо уведомить о готовности принять товар по месту своего нахождения/по месту нахождения терминала транспортной компании (при этом Поставщиком на электронный адрес Покупателя направляется накладная ТК для отслеживания груза в пути и его своевременного получения). После направления Поставщиком на электронный адрес Покупателя накладной ТК для отслеживания груза в пути и его своевременного

получения, обязательства Поставщика по передаче товара после проведения гарантийного ремонта считаются выполненными в полном объеме.

В случаях отсутствия ответа от Покупателя в установленные сроки с информацией о способе получения продукции (после проведения гарантийного ремонта) по истечении 5 (пяти) календарных дней со дня уведомления Поставщика по электронной почте о готовности оборудования к передаче после проведения гарантийного обслуживания, товар отправляется Покупателю через транспортную компанию (ТК) по юридическому адресу Покупателя за его счёт. Одновременно Покупателю на его электронный адрес направляется накладная ТК для отслеживания груза в пути и его своевременного получения.

В случае неполучения Покупателем товара на терминале ТК после его отправки Поставщиком в сроки, предусмотренные для приемки груза, и возврата ТК товара Поставщику, подготовленные замены и возвраты хранятся на складе Поставщика не более 1 (одного) месяца, после чего, Поставщик имеет право реализовать товар по своему усмотрению третьим лицам, без возмещения Покупателю стоимости реализованного товара. При этом, гарантийные обязательства Поставщика считаются исполненными надлежащим образом, а у Покупателя, после истечения указанного срока хранения товара, утрачивается право требовать от Поставщика передачи оборудования после проведения гарантийного ремонта, оплаты (возврата, возмещения) стоимости переданного на ремонт оборудования, а также исполнения гарантийных обязательств в отношении данного товара по соответствующей претензии (повторной его передачи). Кроме того, Поставщик вправе потребовать от Покупателя оплаты хранения товара, исходя из стоимости одного дня хранения товара - триста российских рублей, а также транспортных расходов, понесенных Поставщиком при отправке товара Покупателю и возврату товара на склад в связи с его неполучением Покупателем.

Неявка Покупателя для получения товара, направленного ему после проведения гарантийного ремонта в пределах оговоренного срока (равно как и отказ от получения товара в месте нахождения Поставщика) не может трактоваться как несоблюдение Поставщиком обязательств по срокам и фактическому проведению гарантийного обслуживания.

6. Сервисное обслуживание.

Сервисное обслуживание включает в себя:

- **дополнительное обслуживание, которое завод-производитель (поставщик) производит бесплатно (посредством средств связи):**

- консультации по монтажу оборудования и подготовке к ПНР;
- консультации по настройке и наладке оборудования;
- консультации по техническому обслуживанию оборудования.

- **дополнительное сервисное обслуживание, которое проводится заводом-изготовителем за плату, согласованную сторонами путем заключения соответствующего соглашения к договору (контракту) на поставку товара, либо самостоятельного договора:**

• сервисное обслуживание (в т.ч. проведение ремонта), которое проводится заводом-изготовителем за плату, в случае, если при выезде специалиста Поставщика на объект Покупателя в гарантийный период, выявится, что возникновение неисправности не является гарантийным случаем.

• техническое обслуживание оборудования, в том числе с оплачиваемой заменой запчастей, вышедших из строя, в течение определенного срока, превышающего гарантийный срок.

7. Техническое обслуживание оборудования

После приобретения Товара и его ввода в эксплуатацию Покупатель за свой счет, посредством привлечения соответствующих собственных или наемных специалистов (в том числе, специалистов завода-изготовителя по отдельному договору), обязан проводить техническое обслуживание оборудования (комплекс технических операций и организационных действий по поддержанию работоспособности или исправности оборудования при использовании по назначению, хранению и транспортированию).

Периодичность, мероприятия профилактического характера, которые должны производиться систематически через установленные периоды, состав и объемы операций технического обслуживания устанавливаются заводом-изготовителем, и определяются в паспорте на оборудование.

Техническое обслуживание в обязательном порядке должно включать в себя проведение контрольно-диагностических, крепежных, регулировочных и смазочно-заправочных работ, работ по

чистке, направленных на поддержание технически исправного состояния отдельных систем, агрегатов, узлов оборудования, а также работы по замене легкозаменяемых или быстроизнашивающихся деталей, и т.п.

☞ **«ВНИМАНИЕ»**

Документы, оформляемые при техническому или сервисному обслуживанию, подписанные директором предприятия Заказчика или доверенным лицом (на основании выданной доверенности), или ответственным лицом, указанным в Заявке, представляющим интересы со стороны Заказчика по приемке Работ (**без проставления печати организации Заказчика на Актах по причине её отсутствия на объекте установки и эксплуатации оборудования**), являются подписанными надлежащим образом, имеют полную юридическую силу.

☞ **«ВНИМАНИЕ»**

При отказе «Заказчиком» от подписания Акта сервисного обслуживания, «Заказчик» обязан в течение 2 (двух) часов предоставить «Поставщику» по электронной почте naladka@zzbo.ru, либо (наладчику оборудования) в письменной форме (на бланке предприятия) мотивированный отказ от подписания Акта с указанием причин отказа. В противном случае, надлежащим подписанием Акта сторонами признается его подписание «Поставщиком» в одностороннем порядке, а в Акте в данной ситуации должны быть внесены следующие записи представителем Поставщика:

- 1) Дата окончания выполнения работ Поставщиком;
- 2) Запись представителя Поставщика об отказе Заказчиком подписать Акт в день окончания работ, дата которого указана Поставщиком ниже подписи представителя Поставщика;
- 3) Запись о подписании Акта Поставщиком в одностороннем порядке, которая вносится по истечению срока для предъявления Заказчиком мотивированного отказа от подписания Акта.

Настоящее положение является полным, завершенным соглашением между заводом-изготовителем (Поставщиком/продавцом) и Покупателем в отношении условий гарантийного обслуживания оборудования. Соглашение исчерпывает все обязанности завода-изготовителя в отношении гарантийного обслуживания оборудования ZZBO, приобретенного Покупателем.

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

ОБРАЗЕЦ РЕКЛАМАЦИОННОГО АКТА
(оформляется на бланке предприятия)

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

1. Наименование предприятия (юридического или физического лица), предъявившего претензию, юридический и почтовый адрес покупателя
2. Контактное лицо: должность, Ф.И.О., № телефона
3. Наименование Поставщика (предприятия-изготовителя), к которому предъявляется акт
4. Номер договора поставки (контракта), наименование изделия, заводской номер, количество
5. Дата получения (отгрузки) Товара Покупателю
6. Наименование конечного Заказчика, адрес обнаружения дефекта
7. Дата поступления к конечному Заказчику
8. Гарантийный срок на Товар (в соответствии с условиями договора, паспорта на товар)
9. Дата обнаружения дефекта Товара, время работы до отказа
10. Описание обнаруженного дефекта (подробно) (в т.ч. обстоятельства, причины и действия покупателя, послужившие выявлению дефектов товара, описание самих недостатков, которые были выявлены)
11. Перечень доказательств, подтверждающих наличие дефектов товара и обстоятельств, при которых дефекты были обнаружены (фото, видео материалы, доказывающие изложенные в акте обстоятельства обнаружения дефектов, фиксирующие недостатки товара)
8. Дополнительные данные:
 - о проведении/непроведении шефмонтажных работ с участием предприятия-изготовителя,
 - о проведении/непроведении пусконаладочных работ предприятием-изготовителем,
 - о консервации товара (в случае непроведения ПНР, ШМР в сроки, согласованные сторонами в договоре (контракте)), с приложением фотографий и видеосъемки процесса консервации оборудования,
 - сведения об организации, которая проводила шефмонтажные работы (в случае, если работы были выполнены без участия поставщика),
 - сведения об организации, которая проводила пусконаладочные работы (в случае, если работы были выполнены третьими лицами),
 - о соблюдении правил эксплуатации оборудования, в т.ч. квалифицированным и обученным персоналом,
 - о проведении обслуживания товара после его получения квалифицированными сотрудниками покупателя, третьих лиц – на основании соответствующих заключенных договоров,
 - о проведении своевременного сервисного и технического обслуживания оборудования.
9. Заключение Покупателя, включающее в себя принятое решение покупателя:
 - о ремонте оборудования силами и средствами Поставщика;
 - о ремонте (устранении дефектов) оборудования силами Покупателя (третьих лиц) **при получении соответствующего согласия Поставщика;**
 - о замене продукции;
 - о необходимости дополнительных исследований в отношении оборудования с участием Поставщика для принятия дальнейшего решения в отношении неисправностей оборудования.
10. Подписи с указанием ФИО и должностей членов комиссии; подпись руководителя предприятия-Покупателя (уполномоченного лица);
11. Печать организации.

Приложение № 2
к Положению о проведении гарантийного ремонта
и сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

Акт
о проведения сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

г. _____ «_____» _____ 20__ года

1. Наименование предприятия (юридического или физического лица), предъявившего претензию, юридический и почтовый адрес покупателя
2. Контактное лицо: должность, Ф.И.О., № телефона
3. Наименование Поставщика (предприятия-изготовителя), к которому предъявляется акт
4. Номер договора поставки (контракта), наименование изделия, заводской номер, количество
5. Дата получения (отгрузки) Товара Покупателю
6. Наименование конечного Заказчика, адрес обнаружения дефекта
7. Дата поступления к конечному Заказчику
8. Гарантийный срок: истек / акт составлен в гарантийный период (нужное подчеркнуть).
9. Мною, _____ представителем _____ Поставщика _____ (наладчика _____ оборудования)

в присутствии представителя Покупателя/Заказчика:

ФИО руководителя Покупателя/Заказчика(лица, действующего от имени юридического лица без доверенности) _____, ФИО представителя Покупателя/Заказчика, действующего на основании доверенности № _____ от _____ 20__ года, произведен осмотр технического состояния оборудования «ZZBO».

10. 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)

11. Техническое обслуживание **проводится** в соответствии с Руководством по эксплуатации / **не проводится** (нужное – подчеркнуть).

12. Отклонения и неисправности, обнаруженные в оборудовании:

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

13. Вышеуказанные отклонения **являются** / **не являются** (нужное подчеркнуть) гарантийным случаем.

14. Сервисное обслуживание проведено (указать вид работ), отклонения и неисправности, обнаруженные в оборудовании **устранены** (указать, что сделано в процессе устранения)/**не устранены** (указать причину):

(нужное подчеркнуть)

Представитель «Поставщика»	Представитель «Заказчика»
Дата подписания акта «__» _____ 20__ года М.п.	_____/_____/_____ Дата подписания акта «__» _____ 20__ года М.п.

В связи с отказом «Заказчика» от подписания настоящего Акта, и не предоставления «Заказчиком» в течение 2 (двух) часов «Поставщику» по электронной почте naladka@zzbo.ru, либо (наладчику оборудования) в письменной форме (на бланке предприятия) мотивированного отказа от подписания настоящего Акта с указанием причин отказа, настоящий акт подписан в одностороннем порядке на основании условий Положения о проведении гарантийного ремонта и сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

(_____) Представитель «Поставщика»
«__» _____ 201__ года

М.п.

Акт приема-передачи товара
после проведения гарантийного ремонта

по договору (контракту) № _____ от _____ года

г. _____ «____» _____ 201_ года

ООО «ЗЗБО» г. Златоуст, именуемое в дальнейшем «**Поставщик/Продавец**», в лице директора **Беляева Дмитрия Валерьевича**, действующего на основании Устава, с одной стороны, и _____, именуемое в дальнейшем «**Покупатель**», в лице _____, действующего на основании Устава, с другой стороны, при совместном упоминании «Стороны»,

1) подписали в рамках исполнения гарантийных обязательств, принятых Поставщиком/Продавцом по договору (контракту), настоящий **Акт приема-передачи по гарантии следующего Товара:**

п/п	Наименование товара	Количество

2) Стороны подписанием настоящего Акта подтверждают, что Товар, указанный в п. 1 настоящего Акта, передан в согласованном Сторонами ассортименте и комплектации, а также в согласованном месте приема-передачи товара, в полном объеме, без дефектов (которые возможно установить при детальном визуальном осмотре), в надлежащей упаковке (без визуальных повреждений целостности упаковки). Претензий по ассортименту, комплектации, количеству, качеству, условиям передачи Товара не имеется.

3) Покупатель подписанием настоящего Акта подтверждает, что Товар, указанный в п. 1 настоящего Акта, установлен, испытан, является качественным и соответствующим условиям договора (контракта). Претензий по качеству товара не имеется.

Примечание: Покупатель обязан в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения товара подписать настоящий Акт либо предоставить Поставщику/Продавцу в письменной форме (на бланке предприятия) мотивированный отказ от подписания Акта. При отсутствии направленного в адрес Поставщика/Продавца мотивированного отказа от подписания настоящего Акта либо пописанного со стороны Покупателя Акта без замечаний, надлежащим подписанием Акта Сторонами признается его подписание Поставщиком/Продавцом в одностороннем порядке.

Подписи сторон:

Покупатель

Поставщик/Продавец
ООО «ЗЗБО»

Директор

_____ Беляев Д.В.

М.п.

М.п.

Приложение № 4
к Положению о проведении гарантийного ремонта
и сервисного обслуживания оборудования «ZZBO»

Дефектная ведомость

г. _____ « ____ » _____ 20__ года

Модель/наименование Оборудования (установки) _____

№ договора _____ от ____ . ____ . 20__ года

Наименование организации Заказчика _____

Наименование организации Поставщика _____

Оборудование установлено: _____

(фактическое место установки оборудования: улица, город, область)

Мною, представителем «Поставщика» _____
(ФИО наладчика)

в присутствии представителя «Заказчика»:

ФИО руководителя «Заказчика» (лица, действующего от имени юридического лица без доверенности)
_____ ,

ФИО представителя «Заказчика», действующего на основании доверенности № _____ от
_____ 20__ года

по результатам осмотра технического состояния оборудования ZZBO

Требуется заменить следующие детали:

Представитель «Поставщика»

Представитель «Заказчика»

_____ / _____

_____ / _____ /

Дата подписания акта « ____ » _____ 20__ года

Дата подписания акта « ____ » _____ 20__ года

М.п.

М.п.