
ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ ЗАО НПО «ПРОМПРИБОР»

Гарантийные обязательства предприятия ЗАО НПО «Промприбор» 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 сервисного обслуживания ЗАО НПО «Промприбор» 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 предприятием в течение всего гарантийного срока, указанного в паспорте.

Документ определяет:

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

Порядок принятия гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства распространяются на оборудование, произведенное ЗАО НПО «Промприбор». 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 сервисного обслуживания предприятия. 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 и составляет:

- 2 года на электромагнитные преобразователи расхода «МастерФлоу», выпущенные до 01.07.2012 года;
- 4 года на электромагнитные преобразователи расхода «МастерФлоу», выпущенные после 01.07.2012 года;
- 4 года на тепловычислители ТМК-Н;
- 2 года на вихревые преобразователи расхода ВПС, выпущенные до 01.07.2012 года;

- 4 года на вихревые преобразователи расхода ВПС, выпущенные после 01.07.2012 года;
- 2 года на счетчики-расходомеры КСР;
- 2 года на адаптеры БИФ - ВПС;
- 2 года на переносное считывающее устройство УС-Н2;
- 12 месяцев с даты отгрузки, на блоки питания БП-12-0,45;
- 2 года на контроллер измерительный КИ-2;
- 2 года на измерительные линии узлов учета тепловой энергии, горячего и холодного теплоснабжения.

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 предприятие или 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 предприятия 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, сервисного центра или Госповерителя;
- повреждении герметика и уплотнительных прокладок в корпусах приборов, деформации фторопласта канала МастерФлоу.

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 ЗАО НПО «Промприбор» и авторизированные 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 НПО «Промприбор».

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.

По всем вопросам гарантийного и не гарантийного обслуживания изделий производства «НПО «Промприбор» обращайтесь по адресу



Подробная карта Калуги

Местоположение «НПО «Промприбор» указано знаком (1)

«НПО «Промприбор»

Россия, 248016, г. Калуга,
ул. Складская, 4

Единый номер Холдинга «Теплоком»
8 800 2500303 — бесплатный
звонок по России

Приемная

тел./факс: (4842) 55-02-48
mail@prompribor-kaluga.ru

Отдел продаж

тел./факс: (4842) 55-37-78, 55-16-00
sale@prompribor-kaluga.ru

Отдел сопровождения продаж

тел./факс: (4842) 55-10-37, 72-37-53

Отдел сервисного обслуживания

тел./факс: (4842) 55-07-17
servis@prompribor-kaluga.ru