Регламент гарантийного обслуживания

Настоящий регламент установлен производителем, ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС». ООО «ЭЛТЕКС-МСК» является авторизованным дилером и приводит регламент для своих клиентов без изменений. По вопросам гарантийного обслуживания оборудования, приобретенного через ООО «ЭЛТЕКС-МСК», обращайтесь в ООО «ЭЛТЕКС-МСК» по контактам в шапке и в конце документа. Наименование, реквизиты, адреса и контакты производителя, приведенные в тексте регламента, относятся к ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС».

1. Термины и определения

1.1 Производитель – общество с ограниченной ответственностью «Предприятие «ЭЛТЕКС» (РФ, г.Новосибирск, ИНН 5410108110, https://eltex.ru).

1.2 Заказчик – юридическое лицо, заинтересованное в получении гарантийного обслуживания оборудования от Производителя.

1.1 Оборудование – аппаратные и программные продукты, разработанные и произведённые Производителем, в отношении которых осуществляется поставка, а также предоставляется сервисное обслуживание.

1.3 Сервисное обслуживание – совокупность услуг/работ, направленных на поддержание работоспособности оборудования, находящегося у Заказчика.

1.4 Гарантийное обслуживание – вид сервисного обслуживания, при котором Производитель по итогам проведённой им диагностики устраняет неисправность оборудования путём ремонта его составных частей или оборудования в целом или производит замену оборудования, за исключением установленных случаев вины Заказчика в неисправности оборудования. Гарантийное обслуживание бывает двух видов: стандартная гарантия (бесплатная) и продление гарантийного обслуживания (платное).

1.5 Диагностика оборудования – ряд мероприятий, направленных на определение состояния оборудования с технической точки зрения, а также оценку необходимости проведения ремонта.

1.6 Ремонт оборудования – комплекс операций по восстановлению исправности или работоспособности оборудования.

1.7 Документация «Руководство по эксплуатации» – документ, содержащий сведения о конструкции, принципе действия, характеристиках (свойствах) оборудования и указания, необходимые для правильной и безопасной эксплуатации оборудования (использования по назначению, технического обслуживания, хранения и транспортирования).

2. Общие положения

2.1 Гарантийному обслуживанию подлежит оборудование, выпускаемое и/или поставляемое ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС».

2.2 Производитель должен устранить недостатки, если не будет доказано, что они возникли вследствие нарушений Заказчиком правил эксплуатации.

2.3 Перед отправкой оборудования для получения гарантийного обслуживания Заказчику необходимо внимательно ознакомиться с нижеприведёнными правилами.

2.4 Заказчик обязан ознакомиться с документацией «Руководство по эксплуатации», а также проверить правильность установки, подключения, начальной настройки, управления устройством.

3. Тарифные пакеты

Наименование	Срок предоставления	Количество обращений	Привязка к серийному номеру оборудования	Интервал обслуживания	Тарифный пакет
Стандартная гарантия (бесплатная)	12 месяцев	Безлимитное количество обращений	Да	8x5	-
Продление гарантийного обслуживания (платное)	на 1 год				EW-(артикул)-1Y
	до 2, 3 и 5 лет				EW-(артикул)-xY

Примечание. 8×5 – восемь часов в день, с 9:00 до 18:00 по новосибирскому времени, пять дней в неделю.

4. Стандартная гарантия

Стандартная гарантия – бесплатный вид сервисного обслуживания, при котором Производитель предоставляет гарантийное обслуживание продолжительностью 12 месяцев, если иное не оговорено в договоре.

4.1 Стандартная гарантия начинает действовать со дня передачи оборудования со склада ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС», либо со дня получения оборудования Заказчиком при предоставлении подтверждающих документов, если иное не оговорено в договоре.

4.2 Срок устранения неисправности оборудования составляет 45 календарных дней.

4.3 Срок устранения неисправности оборудования исчисляется с момента получения Производителем оборудования на складе Производителя.

5. Продление гарантийного обслуживания

Продление гарантийного обслуживания – платный вид сервисного обслуживания, при котором Заказчик приобретает Сертификат на продление гарантийного обслуживания.

5.1 Сертификат на продление гарантийного обслуживания

- на 1 год начинает действовать со дня окончания действующей гарантии (стандартной/расширенной).
- до 2-х лет начинает действовать со дня передачи оборудования со склада ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» (1 год стандартной + 1 год расширенной гарантии).
- до 3-х лет начинает действовать со дня передачи оборудования со склада ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» (1 год стандартной + 2 года расширенной гарантии).
- до 5 лет начинает действовать со дня передачи оборудования со склада ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» (1 год стандартной + 4 года расширенной гарантии).

5.2 Срок устранения неисправности оборудования составляет 30 календарных дней.

5.3 Если срок ремонта оборудования более 30 календарных дней, то Заказчику отправляется подменное оборудование на время ремонта неисправного.

5.4 Срок устранения неисправности оборудования исчисляется с момента получения Производителем оборудования на складе Производителя.

5.5 В период действия стандартной гарантии при наличии Сертификата на продление гарантийного обслуживания срок устранения неисправности оборудования составляет 30 календарных дней.

6. Условия гарантийного обслуживания

6.1 Гарантийное обслуживание является непрерывным в течение срока его действия с учетом положений пункта 6.3 Условий гарантийного обслуживания.

6.2 Максимальный срок гарантийного обслуживания 5 лет со дня передачи оборудования со склада ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС».

6.3 Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого оборудование не могло быть использовано из-за обнаруженных в нем недостатков, возникших не по вине Заказчика, если иное не оговорено в договоре.

6.4 Гарантии качества Производителя распространяются на используемые при ремонте запасные части и на все работы, связанные с диагностикой, ремонтом, доставкой к месту нахождения оборудования и составляют 6 месяцев, если иное не оговорено в договоре.

6.5 При установлении факта невозможности восстановления работоспособности оборудования в ходе диагностики, продление гарантийного обслуживания не осуществляется.

7. Порядок обращения в службу ремонта

7.1 Перед отправкой оборудования для получения гарантийного обслуживания рекомендуется обратиться на портал технической поддержки Service Desk (https://servicedesk.eltex-co.ru/sd/) для подтверждения неисправности.

7.2 Ремонт оборудования осуществляется на основании заявки в форме дефектной ведомости, оформленной Заказчиком.

7.3 Форма дефектной ведомости запрашивается у Производителя по электронной почте remont@eltex.ru. В случае приобретения оборудования через авторизованного партнёра, по вопросам гарантийного обслуживания необходимо обращаться к данному партнеру.

7.4 Дефектная ведомость направляется вместе с отправкой оборудования. Заказчик отправляет только оборудование, без кабелей, монтажных креплений, шнуров, крепежей и т.д.

7.5 После получения оборудования Производитель проводит диагностику:

- при гарантийном случае Производитель устраняет неисправности. При невозможности устранения неисправности Производитель оформляет замену оборудования;
- при негарантийном случае Заказчик может приобрести платную услугу по ремонту оборудования.

8. Доставка оборудования

8.1 Доставка от Заказчика к Производителю производится Заказчиком транспортной компанией до терминала в г. Новосибирск, предпочтительно ТК Деловые линии за свой счет, если иное не оговорено в договоре. Адрес: ООО «Предприятие «ЭЛТЕКС» 630047, г. Новосибирск, ул. Окружная, 29В.

8.2 Доставка отремонтированного оборудования от Производителя к Заказчику производится Производителем и/или партнером до терминала транспортной компании в городе РФ Заказчика, если иное не оговорено в договоре. Срок доставки не регламентирован.

9. Ограничение гарантийного обслуживания

9.1 Гарантийное обслуживание не производится в следующих случаях:

- при возникновении неисправности вследствие механического повреждения, ставшего причиной неосторожного обращения и/или нарушения Заказчиком правил документации «Руководство по эксплуатации»;
- при несоблюдении правил и условий документации, при перегрузке оборудования по входу или выходу, коротком замыкании на выходе оборудования, подаче на внешние контакты оборудования недопустимых напряжений и т.п.;
- при попадании посторонних предметов, воды и других жидкостей, насекомых внутрь оборудования; при воздействии на оборудование повышенных температур;
- при обнаружении попыток самостоятельного ремонта оборудования.

10. Дополнительная информация

10.1 Производитель имеет право отказать в услуге по ремонту оборудования в следующих случаях:

- Заказчик не оформил заявку по форме дефектной ведомости;
- Заказчик не предоставил информацию о неисправности оборудования;
- у Заказчика имеется просроченная дебиторская задолженность по оплате услуг ремонта оборудования;
- в иных случаях, предусмотренных законом или договором.