

## Сервисное гарантийное обслуживание и возврат денежных средств.

На оборудования торговой марки Атлант предоставляется гарантия 3 года.

### 1 год полная гарантия:

1.1 Гарантия на поставленное Оборудование предоставляется Поставщиком Оборудования. Под гарантийными обязательствами понимается замена Поставщиком отдельных компонентов/узлов/деталей, неисправность которых обнаружена и заявлена в течение гарантийного срока. Поставщик передает необходимые запасные части Покупателю. При отсутствии запасных частей на складе Поставщика, Покупатель вправе устранить неисправность своими силами или силами сервисной организации, при этом Поставщик гарантирует возмещение затрат на оплату необходимых запчастей при предоставлении Акта выполненных работ, Акта дефектации и Сметы затрат, счетов ремонтных организаций.

1.2 Гарантия не распространяется на дефекты, повреждения и неисправности, возникшие в процессе транспортировки (после приемки и подписания УПД), при нарушении Покупателем правил обслуживания, хранения и эксплуатации оборудования (в том числе несанкционированных модернизации и самостоятельного ремонта), механических повреждений, а также дефектов, возникших вследствие преднамеренного повреждения со стороны третьих лиц и воздействия иных посторонних факторов.

1.3 Гарантия не распространяется на расходные материалы и комплектующие, такие как уплотнительные прокладки, электрические предохранители, ножи, терморпары, болты крепления хомутов, шпильки крепления вкладышей, пускатели, автоматы, и т.д.

1.4 Гарантийный срок на поставляемое Оборудование установлен заводом-производителем и может составлять 36 месяцев, 12 месяцев. Гарантийный срок указывается в карточке товара, а также в Договоре или в Спецификации к Договору.

1.5 На ВЫСТАВОЧНОЕ Оборудование гарантия не предоставляется, если иное не указано в Дополнительном соглашении/Спецификации к договору.

1.6 Гарантийный срок начинает исчисляться со дня передачи оборудования Покупателю по товарной накладной или представителю Покупателя, Транспортной компании по транспортной накладной.

#### 1.7 Покупатель обязан:

- обеспечить проведение технического обслуживания оборудования не реже одного раза в 6 месяцев в течение всего гарантийного периода, если иное не предусмотрено технической документацией. Проведение данного технического обслуживания оборудования должно осуществляться специализированной организацией, имеющей лицензию на данный вид работ и соответствующий квалифицированный персонал, необходимый для обслуживания такого типа оборудования. Иметь договор с обслуживающей организацией и документы, подтверждающие выполнение регулярного обслуживания;

- привлечь к монтажным и пуско-наладочным работам приобретенного оборудования Продавца либо другую специализированную организацию, имеющую лицензию на данный вид работ. Иметь документы, подтверждающие монтаж и акт ввода в эксплуатацию.

- обеспечить допуск к эксплуатации оборудования только персонал, прошедшего лицензированное обучение и инструктаж по эксплуатации и технике безопасности, в ходе которого персоналу выдается официальный документ соответствующей организацией;

- обеспечить бесперебойную работу подведённых коммуникаций, использование которых в технологическом процессе предусмотрено изготовителем.

#### 1.8 Порядок проведения ремонта гарантийного оборудования:

- акт рекламации о выходе из строя гарантийного оборудования передается Покупателем в Сервисный отдел Поставщика по электронной почте или факсу;

- после анализа переданной информации сотрудник Сервисного отдела Поставщика производит ремонтные работы либо даётся разрешение в письменной форме (по электронной почте или факсу) на проведение ремонтных работ лицензированной организацией по месту нахождения Покупателя.

1.9 Поставщик может отказать в проведении гарантийного ремонта, или снять с себя дальнейшие гарантийные обязательства при выявлении нижеперечисленных случаев:

- невыполнение обязательств, предусмотренных пунктами 1.3, 1.7, 2, 3 и 4 настоящего Приложения;
- самостоятельное вмешательство в оборудование и наличие механических повреждений оборудования;
- проведение Покупателем ремонта оборудования или его части самостоятельно или с привлечением третьих лиц для проведения таких работ без письменного разрешения Поставщика;
- использование оборудования не по назначению или его разукрупление;
- невыполнение требований по эксплуатации оборудования, изложенных в инструкции по эксплуатации или техническом паспорте оборудования;
- нарушения сохранности проложенных к оборудованию проводов, кабелей и т.п.;
- возникновение недостатков (дефектов) Оборудования, вследствие действия (бездействия) специализированной организации, проводящей техническое обслуживание оборудования;
- не проведение текущего технического обслуживания оборудования;
- несоблюдение условий эксплуатации оборудования, в т.ч. температурного режима окружающей среды при проведении сварочных работ.

### 2 дополнительных года на ремонт на усмотрение Производителя:

По истечению основной гарантии, если происходит поломка по вине производителя, то клиент оплачивает только за детали, ремонт осуществляется бесплатно.

При выходе из строя оборудования на площадке клиента, клиент обязан в течении 3-х дней уведомить производителя официальным письмом, описав проблему. После этого сотрудник компании ООО «Атлант» созванивается с клиентом и обсуждает пути решения данной проблемы:

а) Устранение проблемы на площадке заказчика, путем переговоров и консультации, выявление причины поломки и ее устранение. Самый удобный и не затратный метод, так как не расходуется время и средства на перевозку, проблема решается на месте за счет ремонтного комплекта.

б) Если проблему невозможно решить по телефону с заказчиком, заказчику предлагается вызвать местных специалистов (электрик, гидравлик). Делается это для того, чтобы также сократить время простоя объекта и оперативного устранения причины поломки. Вызов сторонних мастеров также компенсируется по согласованию компанией ООО «Атлант», если иное не противоречит основной гарантии.

в) Если проблему не удается решить удаленно или клиент категорически отказывается от предложенных путей решения, то клиент отправляет за свой счет оборудование в полном комплекте транспортной компанией до терминала города Казань на официальный сервисный центр. Далее на сервисе компании ООО «Атлант» производится диагностика всех узлов оборудования и выявляется причина поломки:

Если данная поломка произошла по вине производителя, то сервис обязуется произвести ремонт бесплатно, а также компенсировать затраты Заказчика за транспортировку оборудования до сервиса, далее отправить исправное оборудование клиенту бесплатно, если иное не противоречит основной гарантии. На всех этапах сервисного обслуживания и ремонта снимается фото/видео фиксация, отправляется акт выполненных работ.

Если данная поломка произошла по вине заказчика, то сервисный центр после проверки и диагностики оборудования выставляет счет и акт работ заказчику, в свою очередь поле оплаты за ремонт, сервисный центр производит ремонтные работы, пуско-наладочные работы в оговоренные сроки с заказчиком. После готовности оборудования снимается пуско-наладочные работы фото/видео фиксацией и отправляется заказчику. Далее компания ООО «Атлант» отправляет транспортной компанией оборудование в той же комплектации, что и получили, до терминала ТК заказчика, за счет заказчика с приложенным к оборудованию документов: акт выполненных работ, спецификация, реализация за услуги. После получения оборудования Заказчик обязан в течении 3-х дней уведомить компанию ООО «Атлант» о получении и проверки оборудования, подписать все вышеуказанные документы и отправить в адрес компании ООО «Атлант» их экземпляры.