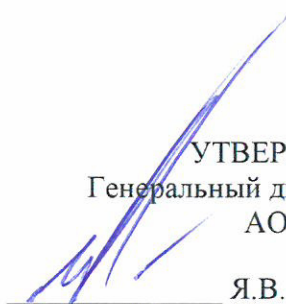


Приложение №1  
к приказу № 02 от «17» 09 2025 г.  
«О введении в действие Гарантийной политики»  
АО «ЗТМ»



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АО «ЗТМ»

  
Я.В. Центер  
«17» 09 2025 г.

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

## Содержание

Введение .....	4
Термины и определения .....	5
Глава 1. Политика гарантии производителя .....	7
1.1. Основные принципы гарантийного обслуживания Товара .....	7
1.2. Общие положения .....	7
1.3. Основные условия гарантии .....	7
1.4. Ограничение ответственности Производителя .....	8
1.5. Соответствие Политике и право на возмещение .....	8
1.6. Условия для сокращения или увеличения срока гарантии .....	9
1.7. Гарантия не распространяется на следующие дефекты, возникшие: .....	9
1.8. Случаи, при которых Товар снимается с гарантии Производителя: .....	10
Глава 2. Гарантийная политика на Товар .....	11
2.1. Гарантия Производителя на экскаватор типа ЭКГ .....	11
2.2. Гарантия Производителя на станок шарошечного бурения типа СБШ .....	12
2.3. Требования по возврату замененной продукции .....	15
2.4. Условия монтажа и ввода в эксплуатацию .....	15
Глава 3. Процедуры и ответственность Представителей Производителя (СЦ, Дилера, Представителя) в отношении Гарантийной политики Производителя .....	16
3.1. Функции Представителя в отношении Гарантийной политики: .....	16
3.2. Хранение информации по рекламации .....	16
3.3. Хранение запасных частей, заменённых при гарантийном ремонте .....	16
3.4. Функции Представителей Производителя при обращении Потребителя .....	16
Глава 4. Оформление гарантийных рекламаций .....	18
4.1. Перечень необходимой документации .....	18
4.2. Требования к рекламационному акту .....	18
4.3. Требования к предоставляемым фотоматериалам .....	18
Глава 5. Процедуры подтверждения рекламации и возмещения затрат .....	19
5.1. Подтверждение рекламации .....	19
5.2. Уточнение по рекламации .....	19
5.3. Согласование стоимости проведения гарантийного ремонта для возмещения Производителем .....	19
5.4. Требования к заказ-наряду .....	19
5.5. Порядок возмещения по рекламации .....	20
Глава 6. Процедуры и ответственность Дилера в отношении Гарантийной политики .....	21

6.1. Действия при получении нового Товара Производителя ..... 21

Приложение 1. Форма рекламационного акта

Приложение 2. Гарантийный заказ-наряд.

## **Введение**

Основной целью Гарантийной политики является:

- определение принципов, процедур и обязанностей Представителя Производителя (ООО СЦ «УЗТМ-КАРТЭКС» или иное лицо, письменно уполномоченное Производителем, далее - СЦ) и аккредитованных Производителем и/или СЦ Дилеров в отношении гарантии Производителя;
- порядок предоставления Представителю права урегулировать вопросы, относящиеся к гарантийному обслуживанию, без обращения к Производителю;
- порядок взаимодействия Представителей Производителя и Дилеров с Производителем по вопросам, относящимся к гарантийному обслуживанию.

Производитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения во все или отдельные положения настоящей Гарантийной политики с предварительным уведомлением СЦ и Дилера. Производитель уведомляет СЦ и Дилера о внесении изменений в Гарантийную политику путём направления уведомления по электронной почте.

Положения настоящей Гарантийной политики отменяют все письменные или устные инструкции по гарантии и порядку предъявления рекламаций, действующие ранее.

СЦ и Дилер должны использовать данную Гарантийную политику исключительно для выполнения своих обязательств по гарантийному обслуживанию и соблюдать конфиденциальность в отношении третьих лиц.

В случае обнаружения противоречий между условиями, содержащимися в документе «Паспорт»/«Формуляр», и положениями Гарантийной политики, приоритет имеют условия, содержащиеся в документе «Паспорт»/«Формуляр».

Производитель оставляет за собой право вносить изменения в конструкцию или спецификацию любого Товара без предварительного уведомления и без каких-либо обязательств по внесению аналогичных изменений в уже произведенный Товар.

Все вопросы и замечания по гарантии направляются на электронный адрес:

- По оборудованию, выпущенному ПАО «Уралмашзавод»:

[www.uralmash-kartex.ru](http://www.uralmash-kartex.ru)

- По оборудованию, выпущенному ООО «ИЗ-КАРТЭКС им. П.Г. Коробкова»:

[iz-kartex@iz-kartex.com](mailto:iz-kartex@iz-kartex.com)

## **Термины и определения**

В настоящей Гарантийной политике нижеуказанные термины имеют следующие значения:

*Производитель* — ПАО «Уралмашзавод», ООО «ИЗ-КАРТЭКС имени П.Г. Коробкова».

*Представители Производителя:*

- *Общество с ограниченной ответственностью Сервисный Центр «УЗТМ-КАРТЭКС» или иное письменно уполномоченное Производителем лицо (далее-СЦ)* - юридическое лицо, оказывающее услуги по гарантийному и постгарантийному обслуживанию Потребителя.

- *Дилер* - юридическое лицо, являющееся официальным представителем производителя по осуществлению гарантийного и постгарантийного обслуживания Товара, поставленного Потребителю, на основании подписанного с Производителем или СЦ договора.

- *Представитель* – юридическое лицо, уполномоченное на проведение отдельных видов технического обслуживания поставленного Товара, авторизованное Производителем или СЦ на основании подписанного договора.

*Потребитель* – юридическое лицо, владеющее Товаром Производителя на основании договора поставки с Производителем либо лицом, приобретшим Товар у Производителя.

*Товар* – изготовленное Производителем оборудование/узлы/ запасные части, в отношении которого действуют условия данной Гарантийной политики.

*Гарантийная политика* – документ, включающий в себя подробное описание процедур, относящихся к гарантийному обслуживанию Товара.

*Рекламация* – требование Потребителя об устранении неисправности Товара.

*Гарантийный период* - промежуток времени, установленный в договоре поставки Товара с Производителем, в течение которого Потребитель вправе потребовать, а СЦ, Дилер, Представитель обязаны провести гарантийный ремонт Товара или поставку запасных частей.

*Гарантийный ремонт* – работы по устранению дефектов, включая замену, установку, ремонт и/или восстановление деталей, узлов и комплектующих Товара, производимые СЦ, Дилером, Представителем или собственными силами Потребителя.

*Гарантийное событие* – выявленный Потребителем дефект, а также отказы в работе оборудования в гарантийный период.

*Гарантийные обязательства* – это заверенное письменное подтверждение Производителя Товара о том, что Товар имеет необходимые кондиции при покупке и в течение промежутка времени, определяемого как гарантийный срок, сможет бесперебойно функционировать, а также согласие Производителя Товара на возмещение убытков и устранение недостатков за свой счет, при возникновении проблемных ситуаций.

*Дефект* – несоответствие детали, узла или комплектующего изделия установленным спецификациям, в том числе, по причине некачественного материала или некачественного изготовления.

*Неисправность* – дефект, в отношении которого вероятно или подтверждена необходимость корректирующих мер.

*Дата продажи* – дата поставки Товара Производителем Покупателю по заключенному с Производителем договору поставки в заявленной в договоре на поставку комплектации в соответствии с условиями договора поставки.

*Паспорт/Формуляр* – документ, передаваемый Потребителю при передаче приобретённого Товара, для следующих целей: - подтверждение условий гарантии в отношении Товара; - порядок определения даты начала Гарантийного периода в отношении Товара; - информации о процедурах Технического Обслуживания, обязательных к проведению в отношении Товара; - информирование Потребителя о его обязательствах по эксплуатации Товара. Название данного документа может отличаться от указанного в Гарантийной политике.

*Руководство по эксплуатации (РЭ)* – документ, включающий в себя сведения о конструкции, монтаже, принципе действия, характеристиках (свойствах) оборудования, его составных частях и указания, необходимые для правильной, безопасной эксплуатации Товара (использования по назначению, процедурах технического обслуживания, обязательных к проведению в отношении Товара, текущего ремонта, хранения и транспортирования) и оценок его технического состояния при определении необходимости отправки изделия в ремонт. Информировывает Потребителя о его обязательствах по эксплуатации Товара.

## **Глава 1. Политика гарантии производителя**

### **1.1. Основные принципы гарантийного обслуживания Товара**

Гарантия выполняет следующие цели:

1.1.1. Обеспечение максимального удовлетворения Потребителя качеством приобретённого Товара и уровнем его технического состояния в гарантийный период.

1.1.2. Поддержание лояльности Потребителя Товара к Производителю и иным предприятиям Группы УЗТМ-КАРТЭКС посредством обеспечения качества Товара после его передачи Потребителю, ввода в эксплуатацию, в гарантийный и при согласовании в пост-гарантийные периоды.

1.1.3. Обеспечение притока информации о Товаре Производителя для внесения улучшений на этапах разработки, модернизации и производства.

1.1.4. Формирование ценовой политики в отношении сервисных услуг и поставки запасных частей для Товара в гарантийный и пост-гарантийный периоды.

### **1.2. Общие положения**

1.2.1. Получение дохода от Потребителя за выполнение гарантийного обслуживания на любом этапе подачи рекламации и выплаты компенсации по гарантии потребителю запрещаются.

1.2.2. Решения в отношении гарантийных рекламаций могут быть пересмотрены, но не должны вести к сокращению гарантийных обязательств.

1.2.3. Подтверждение рекламации не образует прецедента для подтверждения будущих рекламаций.

1.2.4. Потребители должны получать гарантийное обслуживание в объёме, предусмотренном настоящей Гарантийной политикой.

1.2.5. Ответственность за предоставление Потребителю услуг по гарантийному обслуживанию несет СЦ.

1.2.6. Производитель обязуется компенсировать СЦ, Дилеру, Представителю только те расходы, понесенные при устранении дефектов, на которые распространяется гарантия.

1.2.7. В случае смены Потребителя эксплуатирующей организации (перепродажи, сдачи в аренду и пр. Товара), в течение Гарантийного периода условия гарантии на Товар остаются неизменными.

### **1.3. Основные условия гарантии**

В соответствии с настоящей Гарантийной политикой, Производитель в течение гарантийного периода, указанного в документе «Паспорт»/«Формуляр», обеспечивает качество Товара только при условии, что:

1.3.1. СЦ и/или аккредитованные им Дилеры и Представители предоставляют услуги по гарантийному обслуживанию согласно перечню, указанному в Паспорте/Формуляре.

1.3.2. Потребитель обеспечивает использование Товара согласно Правилам эксплуатации, содержащимся в Паспорте/Формуляре, договоре поставки Товара с Производителем.

1.3.3. Потребитель в гарантийный период не привлекает на обслуживание и ремонт сторонние организации, не авторизованные СЦ в качестве Дилера или Представителя.

1.3.4. Потребитель в гарантийный период не использует для замены узлов, механизмов, комплектующих Товара запасные части, не произведенные и/или не поставленные Производителем.

1.3.5. Потребитель подает рекламации в соответствии с настоящей Гарантийной Политикой, договором поставки Товара с Производителем.

#### **1.4. Ограничение ответственности Производителя**

Производитель не предоставляет иной гарантии, явной или подразумеваемой, и не принимает на себя никаких обязательств в отношении Товара Производителя, кроме указанных в данной Гарантийной Политике, если это в виде исключения специально не указано в договоре на поставку Товара.

#### **1.5. Соответствие Политике и право на возмещение**

1.5.1. Производитель оставляет за собой право проверки всех операций по гарантийному обслуживанию, проводимых СЦ, Дилерами и Представителями.

1.5.2. Производитель вправе отказать в удовлетворении рекламаций, не отвечающих требованиям, приведенным в настоящей Гарантийной Политике, Паспорте/Формуляре или договоре поставки Товара с Потребителем.

1.5.3. Не подлежат возмещению в рамках гарантийных обязательств следующие затраты:

- Ремонтные работы, которые возникают в результате неправильного обращения, хранения или защиты оборудования покупателем;
- Затраты на простои и производственные потери;
- Затраты в связи с заменой аккумуляторных батарей (АКБ);
- Затраты в связи с выходом из строя запасных частей при эксплуатации в условиях воздействия температур, отклоняющихся от установленных в инструкции по эксплуатации (нормативной документации, РД, ГОСТ, и т.д.) для данного оборудования, коррозии;
- Затраты в связи с эксплуатацией оборудования с превышением проектных показателей или в условиях, отличных от геологических и/или техногенных и/или иных условий, указанных в договорах поставки оборудования/Товара.

1.5.4. Гарантия на Товар действует в течение указанного периода времени или указанных часов наработки, в зависимости от того, что наступит ранее.

1.5.5. Затраты, которые не возмещаются Производителем в гарантийный период:

- Расходы, связанные с невозможностью использовать неисправный Товар, потерей времени, расходы на топливо, телефонную связь, транспортные расходы, проживание в гостинице, упущенную выгоду и т.п.
- Затраты, которые не покрывает гарантия Производителя.

### **1.6. Условия для сокращения или увеличения срока гарантии**

1.6.1. Срок гарантии может быть сокращен при условии:

- Выявления Производителем или СЦ нарушений требований РЭ на Товара.
- Скрытых Потребителем нарушений требований РЭ, информации об отклонениях в работе Товара.
- Использования для аварийных ремонтов и технического обслуживания комплектующих и запчастей, не изготовленных Производителем Товара или его авторизованными Представителями.
- Проведения Технического обслуживания и/или ремонта Товара собственными силами или неаккредитованными организациями без согласования с Производителем.

1.6.2. Срок гарантии может быть увеличен на основании дополнительного соглашения к договору поставки с Производителем Товара при условии:

- Выявленных Производителем дефектов Товара, неизвестных в момент заключения договора на поставку.
- Безукоснительного соблюдения требований РЭ на Товара и Правил гарантийной политики.
- дополнительной покупки другого Товара производителя.

### **1.7. Гарантия не распространяется на следующие дефекты, возникшие:**

- при использовании Товара не по назначению;
- при передаче Товара третьим лицам без письменного согласования с Производителем и без оформления смены собственности;
- при нарушениях требований договора поставки Товара с Производителем, РЭ, Паспорта и Гарантийной политики, зафиксированных соответствующим Актом СЦ;
- вследствие форс-мажорных обстоятельств, независящих от Потребителя;
- в связи с нарушением в работе смежных подразделений Потребителя;
- в связи с естественным износом любых деталей, естественным старением, обесцвечиванием, выгоранием и разрушением покрытия деталей, лакокрасочного покрытия, резиновых деталей в результате воздействия окружающей среды;
- в связи с воздействием каких-либо внешних факторов (природных бедствий, промышленных выбросов, антигололёдных реагентов, металлических частиц, камней, песка и т. д.);
- при выходе из строя Товара в связи с использованием неоригинальных запасных частей;
- при выходе из строя запасных частей, поставленных не Производителем или его официальными представителем, не соответствующих требованиям конструкторской документации поставщика;
- в случае, если неисправности и прогрессирующие повреждения возникли в результате использования запасных частей, не согласованных с Производителем;
- в случае, если повреждения получены в результате проведения погрузо - разгрузочных операций или при транспортировке оборудования.

**1.8. Случаи, при которых Товар снимается с гарантии Производителя:**

- нарушение требований РЭ и техническому обслуживанию Товара;
- эксплуатация Товара для непредусмотренных целей;
- переоборудование или внесение изменений в конструкцию, а также проведение самостоятельного ремонта Товара без согласования с Производителем;
- проведение ремонта не у Представителя или самого Производителя без согласования с Производителем;
- несвоевременное обращение к Производителю либо Представителю Производителя после обнаружения неисправности;
- повреждения, полученные в результате транспортировки и хранения Товара до ввода в эксплуатацию.

## Глава 2. Гарантийная политика на Товар

### 2.1. Гарантия Производителя на экскаватор типа ЭЖГ

2.1.1. Производитель гарантирует соответствие экскаваторов требованиям технической документации и государственных стандартов при условии соблюдения правил транспортировки, хранения, монтажа, эксплуатации и технического обслуживания, установленных эксплуатационной документацией.

2.1.2. Если иной – больший срок не установлен договором поставки Товара, Производитель гарантирует работу комплектного изделия в течение 12 месяцев с момента ввода в эксплуатацию, но не более 18 месяцев со дня поставки покупателю по договору, заключенному с Производителем, при условии соблюдения Потребителем правил хранения, а также правил монтажа, эксплуатации и технического обслуживания, установленных инструкциями Производителя. Дополнительные гарантийные условия должны быть оговорены в договоре поставки.

2.1.3. Гарантия на оригинальные проданные запасные части, изготовленные Производителем, предоставляется на срок 6 месяцев с момента установки или 2000 часов, в зависимости от того, что наступит ранее, но не более 12 месяцев с момента поставки.

2.1.4. Ограничения гарантии на экскаватор.

Гарантия не распространяется на:

1. Сборочные единицы и детали, которые могут быть заменены из комплекта запасных частей, поставляемого совместно с экскаватором, согласно ведомости ЗИП.
2. Топливо, гидравлическое масло, смазочные материалы, антифриз, элементы воздушных, гидравлических и топливных фильтров.
3. Гидравлические и пневматические насосы, компрессорные установки, моторы и цилиндры, если поломка может быть устранена заменой уплотнения или комплекта уплотнений.
4. Манжеты, РВД, шланги, уплотнения и другие РТИ и АТИ.
5. Износ запасных частей или их повреждение в результате коррозии.
6. Неисправности, вызванные использованием запчастей, аксессуаров или расходных материалов, не согласованных с Производителем.
7. Неисправности, возникшие из-за нарушения РЭ, обслуживанию и ремонту, проведенного лицами, не прошедшими обучение (не имеющие необходимые допуски на проведение работ) или персоналом Потребителя с низкой квалификацией.
8. Ремонт, необходимый из-за неправильного хранения, применения оборудования со стороны персонала Потребителя.
9. Детали, вышедшие из строя вследствие естественного износа и рассчитанные на периодическую замену:

1	Передняя стенка ковша
2	Зубья ковша, накладки ковша (межзубьевая защита и футеровка ковша)
3	Кулаки ведущих колес
4	Гусеничные звенья
5	Вкладыши, амортизаторы седлового подшипника
6	Втулки бронзовые, латунные
7	Тормозные накладки, пружины
8	Приборы внутреннего освещения (светильники), электрические щетки

9	Канат, цепи, звездочки
10	Дверные ручки, замки
11	Пальцы, фиксаторы, оси
12	Отбойники канатные
13	Засов механизма открывания днища ковша, рычаги
14	Кабели, провода
15	Контактные полосы корпусов стрелы и рукояти
16	Амортизаторы (отбойника ковша)
17	Нагревательные элементы, отопители
18	Остекление кабины
19	Стеклоочистители

2.1.5. Гарантийный срок на оборудование, устройства или детали, входящие в комплект поставки, но изготовленные не Производителем – согласно технической документации Производителя.

## **2.2. Гарантия Производителя на станок шарошечного бурения типа СБШ**

2.2.1. Производитель гарантирует соответствие станков шарошечного бурения требованиям технической документации и государственных стандартов при условии соблюдения правил транспортировки, хранения, монтажа, эксплуатации и технического обслуживания, установленных эксплуатационной документацией.

2.2.2. Если иной – больший срок не установлен договором поставки Товара, Производитель гарантирует работу комплектного изделия в течение 12 месяцев с момента ввода в эксплуатацию, но не более 18 месяцев со дня поставки покупателю по договору, заключенному с Производителем, при условии соблюдения Потребителем правил хранения, а также правил монтажа, эксплуатации и технического обслуживания, установленных инструкциями Производителя. Дополнительные гарантийные условия должны быть оговорены в договоре поставки. Гарантийный срок исчисляется с момента подписания акта ввода станка в эксплуатацию.

2.2.3. Гарантия на оригинальные проданные запасные части, изготовленные Производителем, предоставляется на срок 6 месяцев с момента установки, но не более 12 месяцев с момента поставки.

2.2.4. Комплектующие, имеющие ограниченный срок гарантии:

Гидравлическое оборудование (насосы, моторы):

Гарантийный срок – 1500 часов эксплуатации (здесь и далее в расчет принимаются часы эксплуатации станка в целом)

Дизельный двигатель (ДВС) со всем навесным оборудованием: стартер, генератор, сцепление, топливный насос, турбина, карданный вал, вал привода компрессора и прочие):

Гарантийный срок – 3000 часов эксплуатации

Гидроцилиндры

Гарантийный срок – 3000 часов эксплуатации

Элементы хода гусеничного (ролики опорные, ролики поддерживающие, звездочка хода ведущая, составные части цепи гусеничной)

Гарантийный срок – 2000 часов эксплуатации

Система кондиционирования и отопления  
Гарантийный срок – 3000 часов эксплуатации

Дизельная (или бензиновая) генераторная станция  
Гарантийный срок – согласно технической документации производителя

2.2.5. Вспомогательное оборудование, устройства или детали, входящие в комплект поставки станка, но изготовленные не Производителем (вентиляторы, датчики, реле, клапана, компенсаторы и прочие). Гарантийный срок – согласно технической документации производителя.

2.2.6. Ограничения гарантии.

Гарантия не распространяется на:

1. Сборочные единицы и детали, которые могут быть заменены из комплекта запасных частей, поставляемого совместно с буровым станком, согласно ведомости ЗИП.
2. Топливо, гидравлическое масло, смазочные материалы, антифриз, элементы воздушных, гидравлических и топливных фильтров.
3. Гидравлические насосы, компрессорные установки, моторы и цилиндры, если поломка может быть устранена заменой уплотнения или комплекта уплотнений.
4. Шланги, фитинги, уплотнения и другие резиновые запасные части, требующие замены в результате естественного износа при эксплуатации.
5. Износ запасных частей или их повреждение в результате коррозии.
6. Неисправности, вызванные использованием запчастей, аксессуаров или расходных материалов, не согласованных с Производителем.
7. Неисправности, возникшие из-за нарушения Руководства по эксплуатации, обслуживанию и ремонту, проведенного лицами, не прошедшими обучение (не имеющие необходимые допуски на проведение работ) или персоналом Потребителя с низкой квалификацией.
8. Ремонт, необходимый из-за неправильного хранения, применения оборудования со стороны персонала Потребителя.
9. Изнашивающиеся детали, рассчитанные на периодическую замену:

1	Штанга, стакан хранения штанг
2	Палец крепления гидроцилиндра домкрата
3	Палец крепления пяты домкрата
4	Переходник шпindelный
5	Переходник долотный
6	Втулка центрирующая
7	Накладка центрирования бурового става
8	Уплотнитель бурового става
9	Канат, шкивы, цепи и звёздочки подъема/подачи
10	Вкладыши механизма подачи
11	Вилка ключа вилочного
12	Фартук хода гусеничного
13	Рукава пневмо- и гидросистем
14	Юбка системы пылеподавления

15	Блоки, оси блоков, канаты, относящиеся к подъему/ опусканию фартука системы пылеподавления
16	Приборы внутреннего освещения (светильники), электрические щетки
17	Тяга, штырь механизма фиксации мачты
18	Цепной ключ
19	Циклон системы пылеподавления

### **2.3. Требования по возврату замененной продукции**

Замененные по гарантии детали подлежат возврату Потребителем в адрес Производителя. По письменному согласованию с Производителем возможна отгрузка транспортной компанией бракованных деталей и узлов на завод-изготовитель (за счет изготовителя) с указанием ответственных лиц со стороны Потребителя и Производителя.

Возвращаемые детали должны быть:

1. Упакованы таким образом, чтобы исключить дополнительные повреждения.
2. Максимально комплектными (все соединения гидравлических компонентов должны быть герметично закрыты).
3. Четко промаркированы с указанием номера рекламации.

Возврат должен быть осуществлен в течение 30 дней с момента получения запроса Производителя.

При несоблюдении требований по возврату гарантийные обязательства могут быть аннулированы.

### **2.4. Условия монтажа и ввода в эксплуатацию**

Монтаж и ввод Товара в эксплуатацию должны производиться при участии представителей Производителя.

Приёмо-сдаточные испытания проводятся в соответствии с утвержденной программой и методикой.

При невыполнении заказчиком указанных требований Товар считается не сданным в эксплуатацию, и на него не распространяются гарантийные обязательства.

### **Глава 3. Процедуры и ответственность Представителей Производителя (СЦ, Дилера, Представителя) в отношении Гарантийной политики Производителя**

#### **3.1. Функции Представителя в отношении Гарантийной политики:**

- Следовать положениям Гарантийной политики.
- Проводить все виды гарантийного ремонта тщательно и своевременно, с минимальными неудобствами для Потребителя и минимальными расходами для Производителя.
- Выполнять требования предварительного согласования всех рекламаций с дирекцией по качеству Производителя.

#### **3.2. Хранение информации по рекламации**

Представитель Производителя обязан хранить заказ-наряды на выполнение гарантийного обслуживания, копии документа «Паспорт»/«Формуляр» в течение 3 (трёх) лет с момента проведения гарантийного ремонта. Все записи должны быть легко читаемы. Началом срока хранения документов считается день окончания гарантийного ремонта. По истечению указанного срока, документы могут быть уничтожены без согласования с Производителем.

#### **3.3. Хранение запасных частей, заменённых при гарантийном ремонте**

Детали, замененные при гарантийном ремонте, важны для проверки обоснованности гарантийных рекламаций, а также для изучения дефектных деталей с целью повышения их надежности. Детали, замененные по гарантии, должны быть систематизированы и храниться Представителем Производителя в течение 6 (шести) месяцев после проведения гарантийного ремонта. Дефектные детали, хранящиеся на складе у Представителя Производителя, должны иметь специальную маркировку, которая сопровождает деталь. На маркировке должна содержаться следующая информация:

- Номер и дата Рекламационного акта, по которому она была заменена;
- Заводской номер Товара, на котором она была заменена;
- Описание дефекта детали.

Представитель Производителя обязан возвращать дефектные детали Потребителю, который в свою очередь Производителю по первому требованию. Если в указанный срок дефектная деталь не востребована Производителем, то она утилизируется в установленном порядке. При утилизации необходимо следить за тем, чтобы детали были приведены в состояние, исключающее возможность их повторного использования. Ответственным за утилизацию является Представитель Производителя.

#### **3.4. Функции Представителей Производителя при обращении Потребителя**

При обращении Потребителя Представитель Производителя должен установить, находится ли Товар на гарантии. Для этого требуется:

- Проверить наличие, правильность и полноту заполнения документа «Паспорт»/«Формуляр». При отсутствии, либо незаполненности документа «Паспорт»/«Формуляр» гарантия не предоставляется.
- Проверить, не превышают ли часы наработки и дата продажи, сроки, описанные в документе «Паспорт/Формуляр».
- Проверить, нет ли нарушений требований документа «Паспорт»/«Формуляр».

- Провести адекватную диагностику неисправности. Это позволит определить степень ответственности Производителя. В случае, если в результате диагностики будет установлено, что неисправность вызвана действиями Потребителя, а также Дилера, или третьей стороной, необходимо уведомить об этом третью сторону для получения разрешения на проведение ремонта на возмездной основе (вне рамок гарантийного обслуживания без возмещения Производителя).
- При выявлении вины Производителя в дефекте либо невозможности установления причины возникновения дефекта Представитель Производителя принимает участие в оформлении рекламационного акта надлежащим образом (согласно требованиям пункта 4.2 главы 4 настоящей Гарантийной Политики), подготовке необходимой документации (согласно пункту 4.1 главы 4 настоящей Гарантийной Политики) и направить Производителю на рассмотрение.
- По результатам рассмотрения Производитель выдает Потребителю и Представителю Производителя заключение о том, относится ли выявленный дефект к гарантийному случаю и далее осуществляется оформление гарантийных рекламаций.

## **Глава 4. Оформление гарантийных рекламаций**

### **4.1. Перечень необходимой документации**

При предъявлении рекламации Потребитель должны представить следующую документацию:

1. Рекламационный акт.
2. Скан первой страницы документа «паспорт/формуляр».
3. Необходимый фотоматериал.

### **4.2. Требования к рекламационному акту**

Гарантийная рекламация оформляется Потребителем с участием Представителя Производителя в виде рекламационного акта, в установленной Производителем форме. Форма рекламационного акта указана в Приложении №1.

Рекламационный акт должен быть заполнен надлежащим образом и иметь подписи Потребителя, ответственного лица Представителя Производителя, заверенные оттиском печати Потребителя.

Ответственность за достоверность информации, содержащейся в рекламационном акте, возлагается на Потребителя. В случае частичного или неправильного заполнения рекламационного акта, отсутствия подписей и/или печати, Производитель возвращает рекламационный акт на доработку. При этом рекламация не рассматривается до момента исправления.

### **4.3. Требования к предоставляемым фотоматериалам**

Вместе с рекламационным актом Потребитель должен предоставить фотоматериал для возможности дистанционно оценить характер дефекта и установить причины его появления. На основании этих данных Производителем будет принято решение по гарантийной рекламации. Фотоматериал должен содержать:

1. Фотографии общего состояния Товара (со всех сторон)
2. Фотографии дефектной части или узла (общий вид)
3. Фотографии дефекта (с разных ракурсов)

## **Глава 5. Процедуры подтверждения рекламации и возмещения затрат**

### **5.1. Подтверждение рекламации**

Для подтверждения рекламации Производитель рассматривает рекламации на предмет соответствия настоящей Гарантийной Политики.

В течение 5 (пяти) рабочих дней, начиная со следующего дня после подачи рекламации. В случаях, когда Производителю необходима консультация с субпоставщиками, время на рассмотрение рекламации может быть увеличено на реальный разумный срок, но не более 10 рабочих дней. Производитель информирует Потребителя и Представителя Производителя о результатах рассмотрения рекламации. Подтверждение рекламации о возмещении стоимости работ по гарантийному ремонту не образует прецедента для будущих рекламаций.

### **5.2. Уточнение по рекламации**

Для принятия решения по рекламации Производителю может потребоваться дополнительная информация. Производитель вправе запросить дополнительную информацию, а Потребитель обязан её предоставить в течение 2-х рабочих дней. Рассмотрение рекламации до момента предоставления уточняющей информации приостанавливается. В случае, если Потребитель не предоставляет в указанный срок уточняющую информацию без разумного объяснения, рекламация считается неоформленной и не подлежит рассмотрению.

### **5.3. Согласование стоимости проведения гарантийного ремонта для возмещения Производителем**

При получении подтверждения рекламации и согласовании устранения недостатков силами Представителя Производителя, Представитель Производителя обязан согласовать с Производителем стоимости выполнения гарантийного ремонта. В свободной форме Представитель Производителя направляет Производителю смету с указанием операций, планируемого времени на выполнение этих операций в нормо-часах, стоимости одного нормо-часа, требуемых материалов для ремонта и их стоимости.

Производитель подтверждает стоимость возмещения путем электронного уведомления Представителя Производителя с указанием суммы для возмещения. В случае, если во время ремонта Представителем Производителя будет выявлена необходимость проведения дополнительных работ, не согласованных ранее с Производителем, он должен немедленно проинформировать Производителя и получить согласие на проведение дополнительных работ.

### **5.4. Требования к заказ-наряду**

После получения подтверждения от Производителя о признании рекламации гарантийной и согласования стоимости работ, Представитель Производителя должен открыть гарантийный заказ-наряд. Производитель не регламентирует форму заказ-наряда на гарантийный ремонт, но заказ-наряд обязательно должен содержать следующие сведения:

- Сведения о Потребителе.
- Сведения о заводском номере Товара.
- Дата приемки и дата окончания работ.
- Перечень работ для устранения всех дефектов Товара.

- Перечень запасных частей и материалов, израсходованных при выполнении ремонта, их стоимость и общая сумма.
- Обязательная подпись Потребителя, подтверждающая выполнение работ и оттиск печати.

#### **5.5. Порядок возмещения по рекламации**

Возмещение затрат Представителя Производителя производится на основании только подтверждённой гарантийной рекламации. Для получения возмещения по гарантийным рекламациям, подтвержденным Производителем, Представитель Производителя предоставляет оригиналы следующих документов:

1. Счёт на оплату.
2. Рекламацию о гарантийном ремонте.
3. Заказ-наряд гарантийного ремонта.

Также Производитель оставляет за собой право потребовать от Представителя Производителя предоставления фотоотчёта выполненных гарантийных работ (фото ДО и ПОСЛЕ проведения гарантийных работ направляются на электронную почту Производителя). В случае ошибок либо недостатков в предоставляемых документах, Производитель возвращает их на доработку. Информация об указанных фактах направляется по электронной почте Представителю Производителя.

## **Глава 6. Процедуры и ответственность Дилера в отношении Гарантийной политики**

### **6.1. Действия при получении нового Товара Производителя**

6.1.1. Товар должен быть проверен персоналом Дилера немедленно на месте его передачи. Необходимо убедиться, что идентификационный номер на Товаре совпадает с номером, указанным в документах, и соответствует номеру Товара. Необходимо проверить каждый Товар на предмет наличия повреждений и/или отсутствия комплектующих, оборудования или документов.

6.1.2. Дилер должен указать все факты повреждений и/или отсутствия компонентов в акте приема-передачи. Дилер (или его поверенный) и представитель транспортной компании (представитель Производителя) должны подписать акт приема-передачи.

6.1.3. Повреждения, полученные в процессе транспортировки Товара, с момента его отгрузки со склада Производителя и до окончания гарантийного срока, не являются дефектом и, следовательно, не возмещаются по гарантии. Затраты для устранения повреждений, полученных при транспортировке, предъявляются к возмещению транспортной компании.

6.1.4. Ответственность за сохранность нового Товара, находящегося у Дилера, несёт исключительно Дилер. Рекламации о возмещении стоимости повреждений, вызванных условиями хранения Товара у Дилера, не удовлетворяются. Хранение нового Товара осуществляется в соответствии с документом «Паспорт»/«Формуляр».

6.1.5. При продаже нового Товара Дилер должен уведомить Потребителя о требованиях и условиях гарантии. Потребителю должны быть полностью объяснены его обязательства в отношении обслуживания Товара. Это относится к новому и бывшему в эксплуатации Товару в течении срока гарантии. Дилер должен разъяснить Потребителю важность проведения технического обслуживания, обращая внимание на сохраняющуюся возможность гарантийного обслуживания. Документ «Паспорт»/«Формуляр» заполняется Дилером в установленном порядке и передаётся Потребителю.

6.1.6. При продаже любого нового Товара Потребителю в отношении Товара применяется письменная гарантия Производителя, как указано в настоящей Гарантийной политике. При этом Дилер должен объяснить конечному покупателю содержание и правила пользования Товаром и убедиться, что Потребитель понимает связанные с документом права и обязанности. Также Дилер должен разъяснить Потребителю важность проведения технического обслуживания, обращая внимание на сохраняющуюся возможность гарантийного обслуживания.