

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Вентиляционный завод «Ротадо»

М.П. Захаров

2023 г.



## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА ООО «ВЕНТИЛЯЦИОННЫЙ ЗАВОД «РОТАДО»

Гарантийная политика регулирует отношения Сторон в части гарантийного обслуживания (ремонта, замены) Продукта, производимого либо поставленного ООО «Вентиляционный завод «Ротадо» (далее – Изготовитель [Поставщик]), а именно:

- производимых ООО «Вентиляционный завод «Ротадо» товаров, маркированных обозначением

**ROTADO**, ROTADO, **rotado**,

- производимых ООО «Вентиляционный завод «Ротадо» товаров, не маркированных каким-либо обозначением, либо маркированных иным обозначением,

- поставленных ООО «Вентиляционный завод «Ротадо» товаров, маркированных иным обозначением, производителем которых ООО «Вентиляционный завод «Ротадо» не является, но служащих для управления и эффективной работы поставленного вентиляционного оборудования.

Отвечая за качество своей продукции, Поставщик предоставляет своим клиентам (далее – Покупатель) заводскую гарантию на поставляемую продукцию (далее – Продукт) на изложенных ниже условиях.

### 1. Условия гарантии

Гарантия распространяется на дефекты (недостатки) Продукта, возникшие по вине Изготовителя [Поставщика], вызванные использованием некачественных материалов при производстве или нарушением технологии производства и проявившиеся в течение гарантийного срока в процессе эксплуатации Продукта.

#### Гарантия не распространяется:

- на узлы и детали, подвергаемые естественному (нормальному) эксплуатационному износу (фильтры, клиновые ремни, подшипники, калориферы и т.п.);
- на резинотехнические изделия (РТИ), уплотнители, утеплители, крепежные изделия.

#### Условия предоставления гарантии:

- выполнение всех инструкций, руководств, рекомендаций и предписаний Изготовителя [Поставщика] по монтажу, подключению, применению, обслуживанию, эксплуатации и хранению Продукта в том числе требований, установленных в техническом паспорте и руководстве по эксплуатации;
- все работы по монтажу, подключению и пуско-наладке Продукта должны быть осуществлены лицами, имеющими требуемые для данного вида работ квалификацию и разрешение на проведение таких работ;
- отсутствие переделок или изменений Продукта;
- отсутствие внешних повреждений Продукты (вмятины, трещины и прочие повреждения, нанесенные извне);
- проведение периодического технического обслуживания в соответствии с инструкциями, руководством по эксплуатации или техническими рекомендациями к Продукту.

#### Покупатель лишается права на замену/ремонт вентиляционного оборудования по гарантии в следующих случаях:

- несоблюдение Покупателем требований руководства по эксплуатации и монтажу, инструкции по техническому обслуживанию;

- внесение в конструкцию или комплектацию Продукта изменений, не согласованных с Изготовителем;
- замены Покупателем или конечным пользователем узлов и деталей, не предусмотренных документацией на Продукт;
- попадания во внутренние рабочие объемы вентиляционного оборудования посторонних предметов и жидкостей;
- повреждения в результате аварий либо иные механические или термические повреждения, произошедшие не в результате технических неисправностей Продукта;
- ненадлежащего хранения Продукта до ввода в эксплуатацию;
- дефектов системы, в которой вентиляционное оборудование используется, как элемент этой системы;
- эксплуатации Продукта с не устраненными дефектами;
- самовольной разборки и ремонта узлов и агрегатов вентиляционного оборудования;
- ремонта или сервисного обслуживания, произведенного не уполномоченным на то сервисным центром или третьими лицами;
- порчи или повреждения товара после перехода права собственности на продукт (право собственности на продукт переходит при отгрузке самовывозом – в момент отгрузки со склада Поставщика и подписания отгрузочных документов, а при отгрузке с привлечением перевозчика право собственности на продукт переходит с даты приемки продукта перевозчиком, указанной на товарно-транспортных документах).

Изготовитель [Поставщик] не осуществляет проведение регулярного технического осмотра за свой счет, а также не оплачивает проведение осмотра сторонними специалистами. Покупатель или иной конечный пользователь с момента ввода вентиляционного оборудования в эксплуатацию обязан заключить договор на сервисное техническое обслуживание со специализированной организацией, имеющей право выполнять такие виды работ, или иметь соответствующую квалификацию для самостоятельного технического обслуживания.

## **2. Срок действия гарантии**

Гарантийный срок на продукцию является ограниченным и составляет 12 месяцев с даты поставки Продукта, указанной в отгрузочном документе, если иное не указано в Паспорте продукта.

Изготовителем [Поставщиком] в договорах, приложениях, дополнительных соглашениях могут быть установлены гарантийные условия и/или сроки, отличные от указанных в настоящей Гарантийной политике. Приоритетными являются гарантийные условия и/или сроки, установленные в договорных документах.

## **3. Порядок осуществления гарантийного обслуживания**

1. В случае выявления недостатков в течение Гарантийного срока Покупатель звонит на телефон горячей линии Изготовителя [Поставщика] либо направляет в его адрес письменное уведомление о претензии.

В случае телефонного обращения на горячую линию Покупатель совместно с менеджером по продажам заполняет Журнал обращений, а также высылает менеджеру через мессенджер/ электронную почту/ почтовым отправлением фото/видеоподтверждение претензии, снятое со всех ракурсов.

В случае письменного уведомления о претензии Покупатель направляет в адрес Поставщика письменное уведомление о несоответствиях или недостатках с указанием номера и даты документов, по которым осуществлена поставка Товара, а также копии документов (договор, приложение к нему; счет-оферта; счет; товарная накладная; счет-фактура, паспорт), наименования, описанием недостатка, фотоснимками, другой информацией, необходимой для подтверждения наличия недостатка.

2. В течение 2-ух рабочих дней сервисный инженер Поставщика проверяет актуальность гарантийного срока, связывается с Покупателем и принимает решение о необходимости направления к Покупателю уполномоченного представителя или о необходимости отправки дефектного оборудования от Покупателя в адрес Поставщика для проведения диагностики.

3. Случай может быть признан Изготовителем гарантийным/не гарантийным без выезда уполномоченных представителей, по результатам рассмотрения направленных Покупателем документов (уведомления, фото/видеоматериалов и пр.) и/или по результатам диагностики направленного в адрес Поставщика дефектного оборудования.
4. В случае принятия решения о направлении уполномоченных представителей. Представители выезжают только до места, указанного в отгрузочных документах. Если вентиляционное оборудование находится в другом пункте, то Покупатель обязан доставить представителей к месту нахождения оборудования и обеспечить доступ представителям Поставщика к вышедшему из строя оборудованию для проведения мероприятий по установлению причин выхода из строя оборудования и документированию указанных причин. После проверки оборудования в месте его нахождения при необходимости производится дополнительная диагностика оборудования.
5. В случае принятия решения о необходимости отправки дефектного оборудования от Покупателя в адрес Поставщика для проведения диагностики Покупатель за свой счет выполняет демонтаж, упаковку и доставляет Поставщику оборудование для проверки. По результатам диагностики вентиляционного оборудования, на основании Акта диагностики, Поставщик выносит решение о признании случая гарантийным или не гарантийным, о чем в течение 3 (трех) рабочих дней письменно сообщает Покупателю. Если, после проведения диагностики оборудования (вентиляционного оборудования, узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов) и вынесения решения, будет выявлено и документально подтверждено, что обнаруженный дефект возник вследствие вины Поставщика и является гарантийным случаем, расходы по доставке отремонтированного оборудования или его частей Покупателю, а также командировочные расходы несёт Поставщик.
6. В случае признания случая не гарантийным все расходы (включая расходы на проезд, пребывание и оплату труда персонала Поставщика, связанные с проверкой оборудования и составлением Акта выполненных работ, ремонтом оборудования, командировочные расходы, расходы по транспортировке, демонтажу и монтажу оборудования, иные расходы, связанные с устранением дефекта несёт Покупатель, а в случае если такие расходы были произведены Изготовителем, Покупатель обязуется компенсировать их Поставщику путем оплаты выставленного Изготовителем счёта, в течение 5 (пяти) дней с момента получения такого счёта.
7. В случае если по результатам проведения диагностики случай признан не гарантийным, Покупатель вправе обратиться к Поставщику направив со своей стороны письменный запрос на фирменном бланке покупателя, заказчика и/или конечного пользователя вентиляционного оборудования через электронную почту [kachestvo@rotado.ru](mailto:kachestvo@rotado.ru) с указанием верификационных данных по изделию (наименование изделия) для осуществления ремонта за дополнительную плату.
8. При признании случая гарантийным, Поставщик уведомляет Покупателя о порядке проведения ремонта или замены. Поставщик осуществляет замену вентиляционного оборудования или вышедших из строя узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов в течение 20 (двадцати) рабочих дней с момента вынесения решения о признании случая гарантийным при условии наличия вентиляционного оборудования, узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов на складе Поставщика. В противном случае разумные сроки согласовываются Сторонами. При необходимости осуществления гарантийного ремонта, сроки проведения ремонта согласовываются Сторонами дополнительно.
9. По письменному согласованию с Изготовителем допускается проведение гарантийного ремонта силами Покупателя при условии наличия у Покупателя соответствующих навыков, компетенции, квалифицированных специалистов, разрешающих документов (в случаях, предусмотренных законодательством РФ) и т.п.
10. По желанию Покупателя гарантийное обслуживание может быть осуществлено на территории Поставщика. В этом случае Покупатель самостоятельно и за свой счет организует доставку оборудования в адрес Поставщика и вывоз оборудования после осуществления ремонта. Демонтаж и монтаж вышедшего из строя вентиляционного оборудования или узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов вентиляционного оборудования осуществляется силами специалистов Покупателя и за его счет.

11. В случае замены узлов, агрегатов, деталей и прочих компонентов вентиляционного оборудования, имеющие недостаток детали являются собственностью Поставщика и в обязательном порядке передаются ему Покупателем.

12. В случае если в течение гарантийного срока вентиляционное оборудование не могло использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого вентиляционное оборудование не могло использоваться. Гарантийный срок на замененные части истекает с окончанием срока гарантии на вентиляционное оборудование.

13. Каждая Сторона также вправе привлечь независимого эксперта для установления факта происхождения недостатков вентиляционного оборудования. Расходы по оплате услуг независимого эксперта несет Сторона, привлекающая независимого эксперта. В случае признания случая гарантийным по результатам независимой экспертизы (заключение (решение) независимого эксперта), привлеченной Покупателем, Поставщик вправе провести дополнительную экспертизу. В случае признания случая гарантийным по результатам независимой экспертизы (заключение (решение) независимого эксперта), привлеченной Поставщиком, Поставщик возмещает Покупателю прямые подтвержденные расходы на независимую экспертизу, проведенную Покупателем.

14. Гарантийные обязательства ограничиваются заменой или ремонтом дефектных узлов. Не подлежит компенсации ущерб, вызванный простоями вентиляционного оборудования в период ожидания и проведения гарантийного обслуживания (ремонта, замены) и любой ущерб, нанесенный имуществу покупателя, заказчика и/или конечного пользователя вентиляционного оборудования.

Разработал:

Зам. директор по качеству

Т.Т. Газизов

Согласовано:

Главный технолог

В.Ю. Афанасьев

Сервисный инженер

М.В. Еников

Директор по производству

О.А. Тимофеева

И.о. коммерческого директора

К.В. Яковлев

14.07.23