«Утверждаю»
Генеральный директор АО «ОПТЭК»



_____ Челибанов В.П

«25» августа 2020 г.

ПРАВИЛА ГАРАНТИЙНОГО и ПОСЛЕГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА ИЗДЕЛИЙ

Настоящие правила (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, а также положениями других нормативных правовых актов, и регулируют отношения по гарантийному и послегарантийному ремонту.

1. Понятия и определения.

1.1. Изделие (также именуемое товар, прибор или оборудование) – изделие, реализуемое АО «ОПТЭК», а также изделие, ремонт которого производило АО «ОПТЭК».

- Изделие (также именуемое товар, прибор или оборудование) – вещь, реализованная АО «ОПТЭК».
- Предприятие – производитель оборудования – Акционерное общество «ОПТЭК» (для приборов производства АО «ОПТЭК», или другой поставщик (производитель), продукцию которого реализовало АО «ОПТЭК».
- Сервисная служба – подразделение Предприятия –производителя.
- Специалисты сервисной службы – работники Предприятия или лица, связанные с предприятием гражданско-правовыми отношениями.
- Заказчик (пользователь) – лицо, которое на основании договора (счета) приобрело оборудование или изделие у АО «ОПТЭК» или другого продавца, который осуществил реализацию продукции АО «ОПТЭК».
- Ремонт – работы / комплекс действий по устранению дефектов и недостатков оборудования, которые отдельно или в совокупности ведут к восстановлению работоспособности оборудования.
- Гарантийный ремонт - работы / комплекс действий по устранению дефектов и недостатков оборудования, которые отдельно или в совокупности ведут к восстановлению работоспособности оборудования, осуществляемые Предприятием без взимания платы в рамках принятых гарантийных обязательств.
- Услуги - действия, выполняемые АО «ОПТЭК» на заказ и не приводящие к созданию самостоятельного продукта, оборудования, замены частей, деталей, в частности.
- Обслуживание – комплекс мероприятий по диагностике или выполнению других согласованных действий с изделиями, совершаемые в установленные договором или законодательством РФ сроки, которые не обязательно приводят к определенным результатам. Положительный эффект заключается в приложении максимальных усилий для достижения определённых результатов или параметров.
- Договор – сделка, на основании которой Заказчик приобрел Изделие. Условия Договора имеют приоритет для его Сторон.
- Гарантийный срок – период времени изделие пригодно для целей его обычного использования, если иные цели использования не оговорены отдельно в рамках Договора. Гарантийный срок устанавливается производителем изделия или оговаривается в Договоре.
- Гарантия – обязательства Предприятия, в течение определённого Договором или законодательством РФ периода совершать действия, направленные на восстановление работоспособности оборудования, в результате которых заказчик получает оборудование надлежащего качества в соответствии с условиями договора. Все действия по гарантии совершаются на территории Предприятия. Гарантия не охватывает случаи, указанные в ст. 2 настоящих Правил или другие случаи, установленные в договоре или законодательстве РФ.
- Срок годности – нормативно установленный период времени, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

- Срок службы – установленный изготовителем период времени, в течение которого заказчику обеспечена возможность безопасного использования изделием по назначению.
- Диагностика – комплекс действий по определению состояния оборудования, степени его работоспособности и выявлению дефектов и недостатков.
- Послегарантийные ремонтные работы – комплекс действий по устранению дефектов и недостатков оборудования, которые отдельно или в совокупности ведут к восстановлению работоспособности оборудования, проводимый за пределами гарантийных сроков.
- Поверка средств измерений (далее также - поверка) - совокупность операций, выполняемых в целях подтверждения соответствия средств измерений метрологическим требованиям Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ.

2. Условия гарантии.

2.1. Гарантия на поставленный товар.

Гарантийный ремонт, осуществляется только сервисной службой предприятия – изготовителя.

2.1.1. Гарантийный срок на поставляемое предприятием изделие устанавливается производителем и составляет 12 месяцев с момента исполнения АО «ОПТЭК» своей обязанности по передаче товара Заказчику, в том случае если иной срок не предусмотрен договором. В случае, если по причинам, за которые отвечает Заказчик, вывоз изделия не производится в срок более 2 недель с момента извещения Заказчика о готовности прибора к отгрузке, гарантийный срок начинает течь в любом случае, не позднее 2 (двух) недель с момента извещения Заказчика о готовности прибора к отгрузке.

2.1.2. Условия предоставления гарантии на товар содержатся в сопроводительной документации (гарантийные талоны, паспорта и т.п.). Вне зависимости от условий предоставления гарантии, установленных изготовителем, Поставщик не несет ответственности за недостатки товара, возникшие по причинам, определенным в п. 2.3.18. настоящих правил.

2.1.3. Гарантийный ремонт производится в следующие сроки:

- в течение 28 (двадцати восьми) рабочих дней с момента поступления изделия в сервисную службу предприятия (для товаров, изготовителем которых является АО «ОПТЭК»);
- в течение 40 (сорока) рабочих дней с момента поступления изделия в сервисную службу предприятия (для товаров, изготовителем которых АО «ОПТЭК» не является);

2.1.4 В случае выхода из строя изделия или комплектующих изделия, не являющихся продукцией Предприятия, срок ремонта (замены) может быть продлен на время, необходимое для их ремонта (замены) у Изготовителя. В этом случае предприятие не несет обязательств или ответственности изготовителя.

2.2. Гарантия на послегарантийные ремонтные работы

2.2.1. Гарантия на послегарантийные работы предоставляется в случае согласия Заказчика на замену всех рекомендованных для замены узлов и модулей (см. исключения п. 2.3.18. настоящих правил).

2.2.2. Гарантийный срок на выполненные работы по ремонту деталей, узлов, блоков составляет 3 (три) месяца с даты поверки прибора. Гарантийный срок на замененные части, детали и датчики (за исключением хемилюминесцентных) составляет 6 месяцев с даты поверки Прибора. В случае, если на замененные части, детали, датчики изготовителем установлена гарантия менее 6 месяцев, гарантийный срок на такие компоненты составляет 3 месяца с даты поверки Прибора. Если проводились работы, после которых поверка изделия не производится, исчисление гарантийного срока начинается с даты отправки изделия Заказчику или передачи прибора представителю Заказчика или перевозчику (в случае, если по причинам, за которые отвечает Заказчик, вывоз приборов не производится в срок более 2 недель с момента извещения Заказчика о завершении работ, гарантийный срок на работы начинает исчисляться с момента окончания работ). Гарантийный срок на работы с изделием с истекшим сроком службы не предоставляется.

2.2.3 Гарантия не распространяется на выполненные работы для приборов с истекшим сроком службы.

2.2.4. Гарантийный ремонт в пределах срока, указанного в п. 2.2.2. настоящих Правил производится сервисной службой предприятия, выполнившей соответствующие работы в следующие сроки:

- в течение 28 (двадцати восьми) рабочих дней с момента поступления изделия в сервисную службу предприятия (для товаров, изготовителем которых является АО «ОПТЭК»);
- в течение 40 (сорока) рабочих дней с момента поступления изделия в сервисную службу предприятия (для товаров, изготовителем которых АО «ОПТЭК» не является);

В случае выхода из строя изделия или комплектующих изделия, не являющихся продукцией Поставщика, срок ремонта (замены) может быть продлен на время, необходимое для их ремонта (замены) у Изготовителя. В этом случае предприятие не несет обязательств или ответственности изготовителя.

2.3. Прочие условия гарантии

2.3.1. Обращения по вопросам гарантийного обслуживания изделий принимаются письменно по e-mail: info@optec.ru или факсам (812) 325-55-67, 327-72-22.

До момента обращения в сервисную службу предприятия пользователям настоятельно рекомендуется внимательно изучить руководство по эксплуатации на изделие. В указанной технической документации содержится информация, позволяющая решать значительное количество вопросов, связанных с работой и ремонтом приборов.

2.3.2. Перед обращением необходимо подготовить следующую информацию:
- наименование, модель и заводской номер изделия (данная информация имеется на корпусе прибора);
- ПОДРОБНОЕ описание неисправности;
- условия эксплуатации изделия;
- фактический срок эксплуатации изделия до выхода из строя;
- контактные данные пользователя.

2.3.3. При письменном обращении Заказчику предлагается использовать форму «Уведомление о неисправности», приложенную к настоящим правилам либо сообщить всю указанную в данном уведомлении информацию по иной форме (в виде акта осмотра технического состояния и т.п.).

2.3.4. Наличие вышеуказанных данных позволит оперативно спланировать мероприятия по установлению причин выхода оборудования из строя и восстановлению его работоспособности. В определенных случаях неисправность, носящая методический характер, может быть устранена путем предоставления устной или письменной консультации. Соответствующие разъяснения даются пользователям не позднее 3-х рабочих дней с момента получения предприятием необходимой исходной информации (п.2.3.2, 2.3.3). В случае, если в указанные сроки Заказчик не получил ответ, он может сообщить об этом по e-mail: info@optec.ru

2.3.5. Если после выполнения рекомендаций специалистов предприятия неисправность устранить не удалось, Заказчик оформляет официальное письменное уведомление (претензию), касающееся качества изделия (работ) (если оно до этого момента не оформлялась) и направляет изделие в сервисную службу предприятия по адресу, указанному АО «ОПТЭК».

2.3.6. Претензии, касающиеся качества изделия (работ) должны быть заявлены предприятию письменно в течение гарантийного срока. Претензии должны содержать информацию, указанную в п. 2.3.2. настоящих Правил. В случае несвоевременного официального извещения о выявленных недостатках изделия, Поставщик оставляет за собой право отказаться полностью или частично от удовлетворения предъявленных претензий.

2.3.7. Изделие предъявляется для выполнения гарантийного ремонта в чистом виде в полной комплектации (п. 3.6 настоящих Правил), вместе с оригиналом гарантийного талона.

2.3.8. Доставка изделия в сервисную службу производится силами или за счет Заказчика. Отправляемые изделия должны быть выведены из режима эксплуатации с соблюдением правил, изложенных в РЭ (в частности, из хемилюминесцентных газоанализаторов должен быть изъят и помещен в специальный контейнер источник микропотока) и надлежащим образом упакованы (в фирменную коробку изготовителя или в иную упаковку, обеспечивающую сохранность груза при перевозке). Настоятельно рекомендуется страховать изделие на время его перевозки.

2.3.9. Предприятие может отказать в проведении гарантийного ремонта в случае, если дефектные изделия, по которым в пределах срока гарантии была заявлена претензия, поступят в сервисную службу предприятия по истечении 1 (одного) месяца с момента окончания общего срока действия гарантии.

2.3.10. Причину возникновения дефектов изделия определяют специалисты сервисной службы предприятия. Срок проведения диагностики - не более 10 (десяти) рабочих дней. По изделиям, изготовителем которых АО «ОПТЭК» не является, срок диагностики может быть увеличен.
2.3.11. В случае, если в результате диагностики будет установлено, что на прибор гарантия не распространяется, Предприятие письменно уведомляет об этом Заказчика. При несогласии Заказчика с заключением предприятия может быть произведена независимая экспертиза. Оплату экспертизы производит сторона, потребовавшая её проведения.
2.3.12. О своем решении по вопросу о проведении ремонта (негарантийного) Заказчик письменно уведомляет предприятие в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения уведомления от Предприятия об отказе в гарантийном ремонте. В случае, если в течение указанного срока Заказчик не предоставит предприятию соответствующую информацию, а в случае отказа от проведения ремонта - не вывезет изделие, Предприятие вправе взыскать с Заказчика плату за хранение товара в размере, установленном действующим прейскурантом предприятия.
2.3.13. По письменному требованию Заказчика, полученному сервисной службой предприятия до момента начала работ, все узлы и блоки, замененные при проведении послегарантийного ремонта, могут быть возвращены вместе с отремонтированным изделием.
2.3.14. В случае, если неисправности изделия были вызваны причинами, за которые отвечает предприятие, сервисная служба последнего производит бесплатный ремонт (либо, по решению предприятия, замену) изделия.
2.3.15. В случае проведения гарантийного ремонта в гарантийном талоне делается отметка о проведенных работах и замененных деталях.
2.3.16. Обратная доставка изделия, прошедшего гарантийный ремонт, производится за счет Предприятия. По договоренности между предприятием и Заказчиком условия обратной доставки изделия могут быть изменены. Обратная доставка изделия после проведения негарантийного ремонта осуществляется за счет Заказчика (конечного потребителя).
2.3.17. В случае проведения гарантийного ремонта гарантийный срок на изделие увеличивается на время его нахождения в гарантийном ремонте (с момента получения изделия сервисной службой предприятия от перевозчика до момента его передачи перевозчику для доставки).
2.3.18. Гарантия не распространяется на:
- Комплектующие изделия, являющиеся быстроизнашивающимися и/или расходными, а также на комплектующие изделия, вышедшие из строя по истечению срока их службы;
- На услуги.
- Некомплектные изделия (см. комплектность, указанную в паспорте изделия);
- Изделия, отказы и неисправности которых вызваны повреждениями, произошедшими во время транспортировки, а также повреждениями, вызванными нарушением правил, условий эксплуатации и хранения (в частности: неправильной установкой, несвоевременным выполнением регламентного технического обслуживания, небрежным обращением или плохим уходом, подключением прибора к непредусмотренному руководством по эксплуатации источнику питания, эксплуатацией оборудования в нештатном режиме либо в условиях, не предусмотренных производителем, при использовании расходных материалов, комплектующих, сменных и быстроизнашивающихся деталей, не имеющих документов, подтверждающих приобретение расходных материалов и сменных элементов у предприятия-изготовителя (напрямую или через авторизованных представителей).
- Изделия с механическими и тепловыми повреждениями;
- Изделия с повреждениями, вызванными попаданием вовнутрь жидкости, агрессивных сред, насекомых и иных посторонних тел;
- Изделия, неисправность которых вызвана попаданием пыли и грязи внутрь корпусных изделий;
- Изделия с повреждениями, происшедшим вследствие действия сторонних обстоятельств, третьих лиц или непреодолимой силы (сверхнормативных скачков напряжения электропитания, стихийных бедствий и т.д.);
- Изделия, ремонт, разборка, усовершенствования или конструктивные изменения которых были произведены каким-либо лицом, кроме специалистов сервисной службы предприятия и уполномоченных им на это лиц;
- Изделия с поврежденной этикеткой контроля вскрытия или защитной пломбой (при их наличии);

- Изделия без документов на гарантию (оригинала гарантийного талона), а также изделия с документами на гарантию, в которых отсутствуют отметка о реализации и печать предприятия. Гарантия аннулируется в случае утери оригинала гарантийного талона или внесения в него самостоятельных изменений;

Кроме этого гарантия не распространяется в случаях:

- неисправностей программного обеспечения (далее- ПО), возникших вследствие вирусных атак;
- несанкционированной установки любого программного обеспечения (ПО) не входящего в поставку предприятия, внесения изменений в файлы операционной системы (ОС) и т.п.;
- несанкционированного изменения любого программного обеспечения (ПО) входящего в поставку предприятия, внесения изменений в файлы операционной системы (ОС) и т.п.;
- несанкционированного доступа в ОС любого из компонентов системы (для ПАК 8816);
- нестабильной работы канала связи (некачественных услуг связи), предоставляемых третьими лицами.

Ремонт в указанных случаях осуществляться за плату. При выявлении указанных дефектов гарантийные обязательства с Предприятия снимаются. Стороны могут договориться о восстановлении гарантии за отдельную плату в рамках заключения дополнительного соглашения.

2.3.19. Гарантийный ремонт не производится и в иных случаях нарушения Заказчиком (Покупателем) установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы и возникновения при этом непроизводственных недостатков. Ремонт в указанных случаях осуществляться за плату.

2.3.20. В случае, если Предприятие получает изделие, которое было повреждено, бито, имеет механические или тепловые повреждения, или прочие дефекты, вызванные ненадлежащей транспортировкой, хранением, эксплуатацией, а также недостатки по п.2.2.3. и п. 2.3.18. настоящих Правил, с Предприятия снимаются обязательства по гарантии. Любые действия по таким изделиям осуществляются за плату.

3. Дополнительная информация.

3.1. Предприятие не несет ответственности за какие-либо прямые, косвенные убытки и упущенную выгоду, которые несет Заказчик или иные лица в связи с дефектами (неисправностями) изделия, вызванными причинами или наступившими вследствие причин, за которые Предприятие **не** отвечает. Ответственность Предприятия за дефекты изделия, вызванные причинами или наступившими вследствие причин, в пределах ответственности Предприятия, ограничена только реальным ущербом и установлена договором.

3.2. В случае, если настоящие Правила противоречат условиям договора между предприятием и Заказчиком, они применяются в части, не противоречащей ~~такому~~ договору. В случае, если настоящие Правила противоречат гарантийной документации изготовителя, преимущественную силу имеют настоящие Правила.

3.3. Один экземпляр настоящих Правил направляется Заказчику вместе с товаром. Настоящие правила размещены также на официальном сайте Предприятия. Приобретая товары Предприятия Заказчик подтверждает, что ознакомлен с настоящими правилами и соглашается с их условиями.

3.4 Введение АО «ОПТЭК» новых гарантийных сроков для определенных изделий не имеет обратной силы, т.е. сроком гарантии на изделие является период гарантии, установленный на момент покупки (соответственно указанный в гарантийном талоне).

3.5. Срок службы изделия устанавливается технической документацией изготовителя.

В случае снятия приборов с производства и прекращения изготовителем поставок запасных частей и материалов, необходимых для восстановления их работоспособности, предприятие может отказать в выполнении ремонта указанных изделий по причине технической невозможности.

3.6. Комплектность поставляемого в ремонт изделия включает:

- Упаковка изготовителя или фирменная упаковочная сумка.
- Паспорт, руководство по эксплуатации (РЭ), при наличии - свидетельство о поверке (оригинал или копия).
- Принадлежности, указанные в РЭ и паспорте на изделие.
- Оригинал гарантийного талона.

АО «ОПТЭК»
Возможные адреса отправки уведомления
(для оперативности рекомендуется отправлять сообщение по e-mail):
199178, г. Санкт-Петербург, а/я 126.
Тел/факс (812) 325-5567, 327-7222
e-mail: info@optec.ru

Уведомление о неисправности
Дата_____

Наименование изделия:		
Зав. № изделия		
Наименование Заказчика:		
Номер договора (счета)		
Контактное лицо со стороны Заказчика (ФИО, должность, тел./факс, e-mail)		
Ознакомился ли пользователь с руководством по эксплуатации на изделие?		ДА
		НЕТ
Пытался ли пользователь устранить неисправность изделия в соответствии с рекомендациями, определенными руководством по эксплуатации на изделие?		ДА
		НЕТ
<u>ПОДРОБНОЕ</u> описание неисправности:		
Условия и режим эксплуатации изделия:		
Фактический срок эксплуатации изделия до выхода из строя:		

Должность_____

ФИО _____ Подпись _____ м.п.