

Гарантийная и сервисная политика ООО «РЕФКУЛ»

Гарантийная и сервисная политика ООО «РЕФКУЛ»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика устанавливает требования к гарантийному и сервисному обслуживанию холодильного и климатического оборудования производства ООО «РЕФКУЛ» (далее – Оборудование).

1.2. Цель Политики – обеспечить бесперебойную и безопасную работу Оборудования в течение срока службы, повысить качество обслуживания и удовлетворённость клиентов, а также привести процедуры сервиса и гарантийного ремонта в соответствие с законодательством Российской Федерации и лучшими отраслевыми практиками.

1.3. В настоящей Политике используются следующие термины:

- Производитель – Общество с ограниченной ответственностью «РЕФКУЛ».
- Покупатель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее закупку Оборудования у Производителя/Представителя Производителя по договору/счету. Производитель/Представитель Производителя и Покупатель при совместном их упоминании именуются Сторонами, а по отдельности – Стороной.
- Представитель Производителя – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, уполномоченные Производителем на основании договора осуществлять реализацию (поставку) Оборудования и взаимодействовать с Покупателями по вопросам его приобретения, передачи и документального оформления в пределах предоставленных полномочий. Наличие статуса Представителя Производителя само по себе не предоставляет права выполнять ПНР, гарантийное, постгарантийное или иное сервисное обслуживание Оборудования, если такое право отдельно не подтверждено авторизацией РЕФКУЛ.
- Владелец - физическое или юридическое лицо, которое является конечным приобретателем и получателем Оборудования.
- Гарантия – обязательства РЕФКУЛ по бесплатному устранению недостатков Оборудования, возникших по вине Производителя, в течение установленного гарантийного срока. Понятие гарантийного ремонта определяется ГОСТ 18322-2016 как ремонт, выполняемый в течение гарантийного срока силами изготовителя или уполномоченного предприятия.
- Гарантийный срок – период, в течение которого Владелец может предъявить требования к производителю в связи с недостатками Оборудования; гарантийный срок отсчитывается с момента передачи Оборудования, если иное не установлено договором.
- Пуско-наладочные работы (ПНР) – комплекс мероприятий по вводу Оборудования в эксплуатацию, включая проверку монтажа, настройку автоматики, обучение персонала.
- Техническое обслуживание (ТО) – регулярный комплекс работ по поддержанию работоспособности Оборудования в соответствии с регламентом.
- Сервисный случай – необходимость проведения диагностики, ремонта, замены, настройки или модернизации Оборудования.
- Авторизованный сервисный партнёр (АСП) – юридическое лицо, прошедшее сертификацию РЕФКУЛ для выполнения ПНР, гарантийного и постгарантийного обслуживания.

2. Гарантийный срок и начало его исчисления

2.1. Стандартный гарантийный срок на Оборудование производства РЕФКУЛ составляет 24 месяца с даты ввода в эксплуатацию, но не более 30 месяцев с даты отгрузки со склада РЕФКУЛ.

2.2. Гарантийный срок на запасные части и узлы, установленные в ходе ремонта, составляет 6 месяцев, но не менее остатка основного гарантийного срока. Замена узлов и компонентов не означает начала нового гарантийного срока для всего изделия.

2.3. Для отдельных серий Оборудования РЕФКУЛ может быть установлена продлённая гарантия (до 5 лет). Условия её предоставления оговариваются в отдельном соглашении и включают обязательное заключение договора на техническое обслуживание, прохождение ежегодного ТО и оплату соответствующей программы сервиса.

2.4. Гарантийный срок начинается:

- для Оборудования, требующего ПНР, – с даты подписания акта ввода в эксплуатацию («Акта о проведении ПНР»);
- для прочего Оборудования – с даты продажи конечному покупателю, подтверждённой товарными документами;
- если ПНР не проведены и акт не предоставлен, – с даты отгрузки со склада РЕФКУЛ.

2.5. Гарантийные сроки для отдельных типов Оборудования (чиллеры, компрессорно-конденсаторные блоки, прецизионные кондиционеры и др.) могут отличаться от стандартного и указываются в технической документации/паспорте изделия и договоре.

2.6. Гарантия действует только на Оборудование, изготовленное РЕФКУЛ и реализованное через РЕФКУЛ или официальных Представителей Производителя. Оборудование, ввезённое или приобретённое иным образом, а также подделки и изделия с изменёнными идентификационными признаками, не подлежат гарантийному обслуживанию.

3. Условия предоставления гарантийного обслуживания

3.1. Гарантия предоставляется при одновременном соблюдении следующих условий:

1. Пуско-наладка.

Первичный ввод Оборудования в эксплуатацию должен быть выполнен АСП или сервисной службой РЕФКУЛ. Результаты ПНР фиксируются в акте ввода в эксплуатацию, который должен быть направлен в службу сервиса РЕФКУЛ не позднее 30 календарных дней после ввода.

2. В перечень ПНР входят следующие основные работы:

- проверка соответствия выполненных работ по монтажу Оборудования проектным требованиям, а также требованиям, установленным Производителем;
- подготовка дефектных актов по монтажным работам при необходимости;
- комплексная проверка Оборудования;
- проверка электрических и механических соединений после транспортировки;
- настройка параметров работы Оборудования по проектным данным;
- настройка внутренней сети между отдельными единицами Оборудования;
- заполнение «Акта о проведении ПНР» для постановки Оборудования на гарантийный учет.

3. Регламентное техническое обслуживание.

Владелец обязан выполнять ТО в сроки и объеме, указанные в эксплуатационной документации. Обслуживание должно проводиться квалифицированными специалистами с использованием оригинальных расходных материалов. Отметки о проведенном ТО заносятся в сервисную книгу или гарантийный талон.

4. Соблюдение правил эксплуатации.

Оборудование должно устанавливаться, транспортироваться, храниться и эксплуатироваться в соответствии с технической документацией. Нарушение правил может привести к отказу в гарантии.

5. Сохранность пломб и маркировки.

Заводские пломбы и серийные номера не должны быть повреждены или удалены. Отсутствие маркировки/серийного номера является основанием для отказа в гарантийном обслуживании.

6. Использование оригинальных запчастей.

Все ремонтные работы в период гарантии выполняются с использованием оригинальных компонентов и расходных материалов. Самостоятельное вмешательство, либо применение несертифицированных запчастей лишает Владельца права на бесплатный ремонт.

7. Отсутствие механических, термических и иных повреждений.

Гарантия не покрывает дефекты, возникшие в результате воздействия внешних факторов (влаги, коррозия, удары, посторонние предметы, насекомые), несоответствия питающих сетей, стихийных бедствий или иных непреодолимых обстоятельств.

8. Требования к инженерной системе.

Для теплового оборудования, гидромодулей и иных устройств, устанавливаемых в составе систем отопления или холодоснабжения, продленная гарантия действует только при соблюдении проектных требований: наличие диэлектрической муфты на газовой магистрали, использование стабилизаторов напряжения инверторного типа и применение теплоносителя, соответствующего характеристикам, указанным в инструкции. Также требуется заключение договора на техническое обслуживание с авторизованным сервисным партнером и проведение ежегодного ТО с отметкой в гарантийном талоне.

3.2. Гарантия не распространяется на расходные материалы, подшипники, фильтры, масла, ремни, предохранители, электролитические конденсаторы, резиновые уплотнители и другие детали, относящиеся к расходным элементам.

3.3. РЕФКУЛ не несет ответственности за упущенную выгоду, затраты на демонтаж/монтаж и иные косвенные убытки, связанные с простоем Оборудования, если иное не предусмотрено договором.

3.4. Гарантийные обязательства не покрывают расходы, связанные с демонтажем или монтажом Оборудования, восстановлением строительной отделки, инженерных коммуникаций, расходами на пуско-наладку и настройку, а также затратами на доставку Оборудования до места сервиса и обратно, если иное не оговорено в договоре. Также не возмещаются убытки, вызванные простоями, прекращением производства, утерей данных или иной упущенной выгодой.

4. Порядок обращения за гарантийным обслуживанием.

4.1. Заявка на гарантийный ремонт подаётся Владелец через:

- авторизованного сервисного партнёра;
- электронную почту сервисной службы РЕФКУЛ (service@refcool.net);

4.2. К заявке прилагаются:

- копия договора купли-продажи или товарной накладной;
- копия паспорта Оборудования и гарантийного талона;
- акт ввода в эксплуатацию (акт ПНР);
- заполненный акт рекламации по форме РЕФКУЛ (с указанием модели, серийного номера, описания дефекта, условий эксплуатации и приложенными фотографиями);
- фотографии заводских табличек, на которых указана маркировка;
- фотографии неисправного оборудования;
- при необходимости – электрические схемы, монтажные планы, параметры питающих сетей.

4.3. Служба сервиса РЕФКУЛ рассматривает заявку в течение 2 рабочих дней и присваивает ей уникальный номер. Стандартный срок выполнения гарантийного ремонта составляет не более 45 (сорока пяти) календарных дней с даты выполнения Владелец всех условий, необходимых для начала работ, если иной срок не предусмотрен договором либо не определяется в соответствии с пунктом 4.3.1 настоящей Политики.

4.3.1. Если для устранения неисправности требуется изготовление, заказ или поставка отсутствующих запасных частей, узлов либо агрегатов, срок гарантийного ремонта определяется с учётом срока их изготовления и поставки.

Ориентировочный срок поставки запасных частей для промышленного Оборудования может составлять до 150 (ста пятидесяти) рабочих дней, а крупных, специально изготавливаемых или поставляемых под заказ узлов, включая компрессоры и теплообменники, — до 180 (ста восьмидесяти) рабочих дней.

Эти сроки являются ориентировочными и могут быть изменены в зависимости от фактической доступности компонентов и условий поставки.

4.4. При необходимости специалисты АСП напрямую контактируют с Владелец как при обращении к ним напрямую, так и в случае, если АСП назначен сервисным менеджером РЕФКУЛ.

4.5. В некоторых случаях для установления причин некорректной работы Оборудования необходимо проведение гарантийной диагностики.

4.5.1. В случае если в результате гарантийной диагностики Оборудования будет установлено, что выявленные неисправности являются гарантийными, расходы по гарантийной диагностике Оборудования несет Производитель.

4.5.2. В случае если в результате гарантийной диагностики Оборудования будет установлено, что выявленные неисправности не являются гарантийными, стоимость гарантийной диагностики подлежит оплате Владелец или обратившимся по гарантии представителем Владелец.

4.5.3. Стоимость гарантийной диагностики Оборудования включает в себя: стоимость работ, расходы на проезд, проживание специалистов службы сервиса РЕФКУЛ/АСП.

4.5.4. Если лицо, обратившееся по гарантии, отказалось от оплаты стоимости гарантийной диагностики, то гарантийная диагностика не проводится, гарантийные обязательства в отношении единицы Оборудования, явившейся причиной обращения по гарантии, прекращаются в день, следующий за днем, в который истекает срок оплаты гарантийной диагностики, установленный службой сервиса РЕФКУЛ/АСП.

4.5.5. Если по результатам диагностики установлено, что неисправность Оборудования возникла по вине Владельца, в том числе по основаниям для отказа от исполнения гарантийных обязательств в случаях, предусмотренных п.6.1 Положения, дальнейшие работы по разборке/сборке Оборудования с целью установления причины неисправности и осуществления ремонта могут производиться исключительно после получения письменного согласия Владельца. Стоимость ремонта и транспортные издержки оплачиваются Владельцем на основании выставленного счета.

4.6. При признании случая не гарантийным владельцу предоставляется коммерческое предложение на ремонт и/или поставку запасных частей. Сервисные работы выполняются после согласования стоимости и оплаты.

4.7. Если Оборудование требует доставки в сервисный центр, Владелец организует и оплачивает транспортировку до места ремонта. Для крупногабаритного оборудования РЕФКУЛ может предложить услугу выезда специалиста на объект (оплачивается отдельно). Возврат отремонтированного оборудования осуществляется за счёт Владельца, если иное не указано в договоре.

4.7.1. Владелец обязан обеспечить беспрепятственный доступ сервисного специалиста к Оборудованию и присутствие уполномоченного представителя на объекте. Если по прибытию сервисного специалиста доступ к Оборудованию отсутствует или Владелец не подготовил объект (нет допуска, отключения от сетей, отсутствуют необходимые документы), вызов считается ложным, и Владелец оплачивает стоимость выезда согласно действующему прейскуранту.

4.7.2. Устранения выявленного дефекта (ремонт, замена узла или замена всего изделия) определяется РЕФКУЛ по результатам диагностики с учётом целесообразности, сроков и наличия запасных частей. Покупатель/Владелец не вправе самостоятельно выбирать способ восстановления.

4.7.3. В рамках гарантийного или сервисного обслуживания РЕФКУЛ не предоставляет временные замещающие устройства на период ремонта, если иное не предусмотрено договором.

4.7.4. Если для конкретного Оборудования предусмотрена расширенная гарантия, Владелец должен активировать её в течение 30 календарных дней с даты покупки (отгрузки) путём подачи заявки через официальный сайт или сервисный центр и заключения договора на техническое обслуживание. В случае пропуска срока активации расширенная гарантия может быть недоступна.

4.8. Получение отремонтированного изделия и хранение. После завершения ремонта сервисная служба уведомляет Владельца по указанным контактам. Владелец обязан забрать Оборудование,

запасную деталь или узел в течение 5 рабочих дней после получения уведомления. В случае неполучения изделий в указанный срок они принимаются на ответственное хранение; стоимость хранения составляет 0,1 % от стоимости оборудования или запасной части (с учётом НДС) за каждые сутки хранения. Максимальный срок хранения составляет 180 календарных дней, после чего оборудование признаётся брошенным и переходит в собственность РЕФКУЛ, а гарантийные обязательства по нему прекращаются.

5. Сроки ремонта и продление гарантии.

5.1. Максимальный срок гарантийного ремонта составляет 45 календарных дней со дня приёма изделия.

5.2. Гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Оборудование не использовалось вследствие устранения недостатков. Продолжительность указанного периода подтверждается актом приёма Оборудования в ремонт, актом выполненных работ и иными документами, фиксирующими даты приёма и завершения ремонта.

6. Случаи отказа в гарантийном обслуживании.

6.1. Основания для отказа:

- несоблюдение правил транспортировки, хранения, монтажа или эксплуатации, указанных в технической документации;
- проведение ПНР, ТО или ремонта, а также иных действий, связанных с доступом ко внутренним узлам и деталям Оборудования лицами, не сертифицированными РЕФКУЛ на проведение таких работ на конкретную модель Оборудования и не являющимися сотрудниками АСП;
- возникновение неисправностей Оборудования, связанных с несвоевременным проведением профилактических работ/технического обслуживания;
- неисправность явилась следствием небрежности или недостаточной квалификации Владельца;
- вмешательство в конструкцию, самовольная модернизация или изменение настроек Оборудования;
- эксплуатация Оборудования вне диапазона рабочих параметров по температурам, давлениям, напряжению электропитания;
- повреждение пломб, удаление или изменение серийного номера;
- использование неоригинальных компонентов, хладагентов, масел, фильтров;
- подключение к сетям с параметрами, не соответствующими нормам, наличие перегрузки, отсутствие защитных устройств;
- эксплуатация Оборудования в запыленных помещениях и в помещениях с влажностью, выше предусмотренной в инструкции по эксплуатации Оборудования;
- внутренние или внешние механические, термические, химические повреждения, коррозия, попадание посторонних предметов, насекомых и т.п.;
- стихийные бедствия, аварии, действия третьих лиц (пожар, наводнение, молния и др.)

- наличие допустимых заводом-изготовителем отклонения, которые не влияют на качество, эффективность или функционирование Оборудования в целом и которые проявляются только при определенных условиях работы и режимах эксплуатации (шумы, слабое потрескивание, шипение, щелкающий звук, булькающий звук, свистящий звук, вибрация).

6.2. При отказе в гарантийном ремонте Владелец может воспользоваться услугами платного сервиса РЕФКУЛ по стандартным тарифам.

7. Обязанности сторон.

7.1. Обязанности РЕФКУЛ:

- предоставлять гарантию на изготовленное оборудование;
- принимать и регистрировать заявки на сервисное обслуживание;
- в установленные сроки выполнять диагностику, ремонт или замену Оборудования;
- оформлять акты технического состояния и выполненных работ и предоставлять их Владелецу;
- обеспечивать наличие уполномоченных сервисных партнёров и проводить их обучение;
- предоставлять техническую поддержку, включая консультации по эксплуатации, онлайн-поддержку и обучающие материалы;
- вести учёт обращений и анализировать причины отказов для улучшения качества продукции и сервиса.

7.2. Обязанности Владельца Оборудования:

- оформлять гарантию на Оборудование;
- своевременно оформлять рекламацию;
- корректно монтировать, проводить ПНР, эксплуатировать и обслуживать Оборудование, руководствуясь нормативными документами и инструкциями;
- сохранять документы, подтверждающие покупку и ввод в эксплуатацию;
- своевременно проводить регламентное ТО и сохранять отметки об обслуживании;
- обеспечивать доступ сервисных специалистов к Оборудованию (в том числе отключать его от сетей);
- оплачивать транспортные расходы и выезд специалистов, если это предусмотрено договором;
- при необходимости заключать договор на постгарантийное обслуживание и программу расширенной гарантии.

8. Платные сервисные услуги и техническое обслуживание.

8.1. Негарантийный ремонт. Если случай признан не гарантийным или срок гарантии истёк, РЕФКУЛ предоставляет услуги диагностики, ремонта и замены узлов на платной основе. Стоимость работ и запчастей согласовывается с Владелецем до начала ремонта.

8.2. Пуско-наладочные работы (ПНР). Компания выполняет ПНР для всего ассортимента Оборудования. ПНР включает проверку монтажа, наладку автоматических систем, обучение персонала заказчика, заполнение актов ПНР и оформление гарантийного талона. Стоимость ПНР оговаривается в договоре поставки или сервисном договоре.

8.3. Техническое обслуживание (ТО). РЕФКУЛ и её сервисные партнёры оказывают услуги по регламентному ТО. Работы включают контроль параметров, очистку теплообменников, замену фильтров и расходных материалов, проверку автоматики, оценку состояния узлов и составление рекомендаций. ТО может оказываться в форме разовых услуг или в виде долгосрочных договоров. Расходы на ТО несёт Владелец.

8.4. Дополнительные сервисные программы. Для повышения надёжности Оборудования доступны следующие опции:

- *Расширенная гарантия* – продление гарантийного срока до 36, 48 или 60 месяцев при условии подписания договора и прохождения ежегодного ТО;
- *Профилактические инспекции* – регулярные выезды специалиста для диагностики и предотвращения аварийных ситуаций;
- *Обучение* – проведение тренингов для персонала заказчика по правильной эксплуатации и обслуживанию;
- *Мониторинг* – установка систем удалённого контроля параметров Оборудования и сигнализации о неисправностях;
- *Фиксированное время реагирования* – услуга, гарантирующая выезд инженера в определённый срок после подачи заявки;
- *Круглосуточная сервисная поддержка (24/7)* – круглосуточный телефонный и онлайн-канал связи с инженерами;
- *Формирование и поставка ЗИП* – подбор и поставка комплектов запасных частей.

9. Запасные части.

9.1. Для ремонта и обслуживания допускается использование только оригинальных запасных частей РЕФКУЛ или поставляемых авторизованными партнёрами.

9.2. Гарантия на запасные части, установленные сервисным партнёром, составляет 6 месяцев. Компания оставляет за собой право аннулировать гарантию на запчасти, установленные неавторизованными лицами.

9.3. Заменённые в ходе гарантийного ремонта узлы и детали не возвращаются владельцу и переходят в собственность РЕФКУЛ.

10. Урегулирование споров.

10.1. В случае возникновения разногласий по вопросам гарантийного и сервисного обслуживания стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, в том числе Законом РФ «О защите прав потребителей».

10.2. Претензии по качеству обслуживания направляются в отдел сервиса РЕФКУЛ по электронной почте service@refcool.net. Срок рассмотрения претензии – до 10 рабочих дней.

10.3. В случае необходимости проводится независимая экспертиза. Для проведения экспертизы Производитель вправе обратиться к услугам третьих лиц. Оплата услуг по проведению экспертизы Оборудования производится за счет Производителя. После завершения экспертизы Производитель направляет Покупателю отчет с выводом о причинах выхода Оборудования из строя. В случае если результаты проведенной экспертизы подтверждают правильность проектирования, монтажа и

эксплуатации Оборудования, и выход из строя Оборудования признан гарантийным Производитель или АСП производит обмен Покупателю узлов и агрегатов вышедшего из строя Оборудования или самого Оборудования. Если случай выхода из строя Оборудования признан не гарантийным, производится продажа Покупателю узлов и агрегатов вышедшего из строя Оборудования или самого Оборудования. Если неисправность Оборудования не признана гарантийным случаем, РЕФКУЛ вправе взыскать с владельца расходы на проведение экспертизы.

10.4. Владелец оборудования может обратиться в уполномоченные органы защиты прав потребителей, если считает, что его права нарушены.

11. Авторизация сервисных партнеров.

11.1. Авторизация сервисных партнеров проводится путем подписания Соглашения об авторизации с Производителем.

11.2. Авторизация может быть осуществлена как в отношении определенного объекта, так и для широкого круга объектов на оговоренный в Соглашении срок.

11.3. Для получения авторизации юридическое лицо должно подтвердить свою компетентность, включая, но не ограничиваясь, сведениями об образовании и квалификации работников, материально-технической базе, предоставить референс-лист и отзывы клиентов.

11.4. Сотрудники такого юридического лица должны пройти обучение у Производителя и получить Сертификаты об успешном прохождении обучения.

11.5. К работе с Оборудованием допускаются только сотрудники АСП, получившие Сертификаты об успешном прохождении обучения.

12. Заключительные положения.

12.1. Настоящая Политика вступает в силу с момента утверждения Генеральным директором РЕФКУЛ и действует до её отмены или замены новой редакцией.

12.2. РЕФКУЛ оставляет за собой право вносить изменения в Политику. Изменения публикуются на официальном сайте refcool.net и вступают в силу с момента публикации.

12.3. В случае противоречий между положениями Политики и условиями конкретного договора поставки, применяются условия договора.

12.4. Контактная информация:

ООО «РЕФКУЛ», 249011, РФ, Калужская область, Боровский район, Козельское деревня, 1-ая площадка улица, здание 1.

тел.: +7 (495) 668-70-99, e-mail: service@refcool.net.