УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Плазма-Т»

_____А.В.Семенов

Гарантийные обязательства
ООО «Плазма-Т»

АВУЮ.634.211.021.901

РАЗРАБОТАЛ

Начальник службы контроля
качества ООО "Плазма-Т"
_____А.Н.Ефременков

Москва, 2024

1. Термины и определения

Гарантийные обязательства: Обязательства изготовителя гарантировать соответствие качества поставляемых изделий требованиям, установленным в стандартах и ТУ на изделия, и (или) условиям договора (контракта) в течение определенного времени (гарантийного срока, гарантийной наработки), безвозмездно и в установленные гарантийными обязательствами сроки устранять дефекты изделий, выявленные в гарантийный период, посредством замены дефектных изделий при соблюдении потребителем режимов и условий эксплуатации, правил хранения и транспортирования, а также указаний по применению, установленных ТУ.

Гарантийный срок: Общая календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки, а также эксплуатации потребителем, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

Гарантийный срок хранения: Календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки, а также монтажа до ввода в эксплуатацию с соблюдением установленных мер, обеспечивающих сохраняемость изделий, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

Гарантийный срок эксплуатации: Календарная продолжительность эксплуатации изделия потребителем, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

Гарантийная наработка: Наработка изделия в период действия гарантийных обязательств.

Рекламация (рекламационный акт или заявка установленной формы): Письменное заявление потребителя установленной формы изготовителю (поставщику) на обнаруженные в период действия гарантийных обязательств дефекты и (или) несоответствие комплектности поставленных изделий требованиям ТУ, а также требование о восстановлении комплектности или замене дефектных изделий.

2. Обязанность ООО «Плазма-Т» обеспечивать выпуск изделий, соответствующих техническим характеристикам, установленным в стандартах и ТУ на изделия.

ООО «Плазма-Т» гарантирует соответствие качества выпускаемых изделий требованиям стандартов и ТУ.

Гарантии соответствия качества выпускаемых изделий требованиям стандартов и ТУ обеспечиваются:

- разработанной и внедренной системой менеджмента качества (СМК), принципам Бережливого производства, а также иным организационно-распорядительными документами, действующими на предприятии;
- системой производственного и операционного контроля качества продукции, проводимого изготовителем в процессе производства;
- системой приемочного контроля качества готовой продукции, проводимого изготовителем.

3. Обязанность ООО «Плазма-Т» обеспечивать поставку изделий в соответствии с установленными требованиями.

ООО «Плазма-Т» гарантирует соответствие качества поставляемых изделий требованиям стандартов и ТУ на изделия при соблюдении потребителем условий и правил хранения, транспортирования, монтажа и эксплуатации, установленных в этих стандартах и ТУ, и поставку их в объеме и в сроки согласно договору (контракту) на поставку.

4. Право потребителя осуществлять приемку по качеству и входной контроль изделий, поставляемых ООО «Плазма-Т».

ООО «Плазма-Т» гарантирует право осуществлять приемку по качеству и входной контроль изделий, поставляемых изготовителем, а также право потребителя на получение от изготовителя в случае необходимости (по запросу в установленном порядке) полной и достоверной информации о качестве изделий в процессе производства, операционного и приемочного контроля.

5. Имущественная ответственность ООО «Плазма-Т» за нанесенный потребителю материальный ущерб, причиненный поставкой изделий ненадлежащего качества, в течение гарантийных сроков.

Вред за нанесенный потребителю материальный ущерб, причиненный поставкой изделий ненадлежащего качества, в течение гарантийных сроков вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков изделий, подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков изделий, признается за любым потребителем.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы изделий.

ООО «Плазма-Т» несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства изделий, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

ООО «Плазма-Т» освобождается от ответственности за нанесенный потребителю вред в случаях, если вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки изделий.

6. Обязанность потребителя соблюдать требования к порядку проведения входного контроля, а также условия и режимы эксплуатации, условия хранения изделий, установленные в эксплуатационной документации на них. Порядок управления несоответствующей продукцией.

Потребитель обязан проводить входной контроль изделий для оценки соответствия их установленным требованиям с целью предотвращения использования им изделий, не соответствующих требованиям стандартов и ТУ на них.

Необходимость проведения входного контроля потребитель определяет исходя из требований к обеспечению надежности изделий.

При проведении входного контроля изделий потребитель вправе выбрать любые виды и планы контроля, но не жестче установленных в стандартах и ТУ на изделия самим изготовителем.

При оценке потребителем качества готовых изделий следует руководствоваться следующими нормами на контролируемые параметры:

- нормами при приемке и поставке - при входном контроле изделий;

- нормами на параметры при эксплуатации - в процессе монтажа, настройки, регулировки, испытаний, эксплуатации изделий;

- нормами при хранении - при хранении изделий в упаковке изготовителя и в составе запасных частей, инструментов, принадлежностей и материалов.

Потребитель обязан соблюдать условия и режимы эксплуатации, условия хранения изделий, установленные в эксплуатационной документации на них.

В случае выявления потребителем при входном контроле изделий несоответствующего качества, последние подлежат рекламированию изготовителю и направлению в адрес изготовителя сведений о выявленных несоответствиях в виде Заявки по форме согласно приложению А с приложением сведений, указывающих на выявленные несоответствия.

В заявке в обязательном порядке указывается следующая информация:

- наименование организации;
- данные по первичной поставке оборудования (номер счета, контракта);
- контактное лицо;
- телефон;
- электронная почта;
- наименование изделия;
- заводской номер изделия;
- дата выпуска;
- дата поставки;
- подробное описание проблемы и выявленных несоответствий;
- требование потребителя о проведении конкретных работ.

В случае выявления неисправности изделий или оборудования в процессе эксплуатации потребитель составляет Заявку на тестирование или ремонт оборудования по форме согласно приложению Б и отправляет ее в адрес завода-изготовителя или сервисного центра, в которой в обязательном порядке указывает следующую информацию:

- наименование организации;
- данные по первичной поставке оборудования (номер счета, контракта);
- контактное лицо;
- телефон;
- электронная почта;
- наименование изделия;
- заводской номер изделия;
- дата выпуска;
- дата поставки;
- подробное описание проблемы и выявленных несоответствий;
- требование потребителя о проведении конкретных работ.

Специалисты ООО «Плазма-Т» в течение не более 10 рабочих дней связываются с потребителем по указанным номерам телефонов или

сообщают о своем решении путем направления ответа на его электронную почту, указанную в Заявке. Дальнейшее обсуждение с потребителем объема проводимых работ по устранению несоответствий, порядку их проведения происходит в рабочем формате с учетом конкретных видов выполняемых работ и возможностей самого потребителя к их организации.

7. Обязанность потребителя при предъявлении претензий ООО «Плазма-Т» к качеству изделий предоставлять доказательства соблюдения им установленных требований, условий и режимов.

При предъявлении претензий к качеству изделий, изготовленных ООО «Плазма-Т», потребитель обязан предоставить доказательства соблюдения им установленных требований, условий и режимов работы изделий.

В случае выявления потребителем неисправности изделий или оборудования при проведении входного контроля или в процессе эксплуатации потребитель составляет Заявку (Приложение А или Б) и предоставляет сведения, указывающие на соблюдения им установленных требований по эксплуатации, условий и режимов хранения изделий, а так же их режимов работы (например, фото СИ с зарегистрированными значениями параметров микроклимата, акты, протоколы и т.д.).

8. Обязанность ООО «Плазма-Т» предоставлять доказательства фактов нарушения потребителем требований к порядку проведения входного контроля, условий и режимов эксплуатации, если ООО «Плазма-Т» отклоняет претензии, предъявленные потребителем.

ООО «Плазма-Т» имеет право отклонить претензии, предъявленные потребителем, при наличии доказательств и фактов нарушения потребителем требований к порядку проведения входного контроля, условий и режимов эксплуатации изделий.

Основными этапами сбора сведений и доказательств о несоответствующей продукцией будут являться:

- письменные запросы в адрес потребителя с просьбой сообщить информацию о порядке проведения входного контроля, условий хранения и режимов эксплуатации изделий;
- проведение испытаний изделий;
- выявление несоответствий параметров и/или характеристик качества во всех единицах продукции внутри партии, в которой выявлено несоответствие;
- проверка наличия (отсутствия) несоответствий в ранее выпущенной продукции, в том числе, ранее отправленной потребителю;
- изоляция и идентификация всех единиц несоответствующей продукции;

- регистрация и документальное оформление результатов контроля и измерений несоответствующей продукции;
- определение и анализ причин возникновения несоответствий;
- устранение несоответствий согласно принятому решению, повторный контроль (оценка соответствия продукции);
- учёт и хранение информации по несоответствиям изделий.

9. Порядок представления гарантийных обязательств потребителю со стороны ООО «Плазма-Т»

9.1 Гарантийные обязательства относительно переданных потребителю изделий и оборудования

ООО «Плазма-Т» гарантирует соответствие изделий требованиям действующих стандартов и технических условий на них при соблюдении потребителем условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации изготовленных изделий.

Гарантийное обслуживание изготовленных изделий проводится ООО «Плазма-Т».

Законченных сложных технических изделий, входящих в состав готовых изделий ООО «Плазма-Т», гарантийное обслуживание проводится изготовителями этих изделий, если иные правила гарантийного обслуживания не предусмотрены в договорах на поставку.

На законченные сложные технические компоненты и изделия, применяемые в составе оборудования (устройства плавного пуска, преобразователи частоты, программируемые контроллеры, насосные агрегаты и др.) действуют условия гарантии заводов-изготовителей данных изделий.

Гарантийное обслуживание изделий осуществляется только на территории предприятия-изготовителя или авторизованного сервисного центра и не подразумевает предоставление подменного оборудования.

В случае невозможности отправки изделий для диагностики в адрес ООО «Плазма-Т» или авторизованного сервисного центра, осуществляющего гарантийное обслуживание, возможен выезд представителя изготовителя на объект для проведения первичной диагностики изделий и определения гарантийного случая. Выезд представителя изготовителя на объект осуществляется на возмездной основе исходя из действующего прейскуранта изготовителя или согласно условиям, указанным в отдельном соглашении с потребителем.

В случае выявления в течение гарантийного срока неисправностей оборудования или изделий, не связанных с их ненадлежащим использованием, ООО «Плазма-Т» обязуется удовлетворить требования об устранении возникшей неисправности путем замены неисправного оборудования на новое, либо на отремонтированное изделие по своему усмотрению.

В зависимости от группы оборудования, характера неисправности и наличия запасных частей срок, в который ООО «Плазма-Т» осуществляет замену неисправного оборудования на новое, составляет:

- оборудование пожарной автоматики - не более 15 рабочих дней с момента передачи неисправного оборудования в адрес ООО «Плазма-Т»;

оборудование водоснабжения и пожаротушения - не более 30 рабочих дней с момента передачи неисправного оборудования в адрес ООО «Плазма-Т».

На оборудование, отремонтированное в пределах гарантийного срока эксплуатации, распространяются гарантийные обязательства производителя в пределах первоначального гарантийного срока.

Если случай признается гарантийным в конце, но в пределах гарантийного срока, а само гарантийное обслуживание или ремонт произведены в конце или уже за пределами гарантийного срока, то данный ремонт осуществляется за счет завода-изготовителя. При этом на отремонтированные части дается ограниченная гарантия 3 месяца с даты окончания гарантийного обслуживания или ремонта.

Гарантийное обслуживание не распространяется на лампы накаливания, предохранители, уплотнительные прокладки, батареи и аккумуляторы, входящие в состав готовых изделий. Указанные компоненты являются расходными материалами.

9.2 Гарантийные обязательства в отношении устаревшего или снятого с производства оборудования

Ремонт и восстановление рабочего состояния устаревшего оборудования (снятого с производства, за пределами срока эксплуатации и прочее) производится по мере возможности без установления дополнительного гарантийного срока.

При необходимости замены отдельных деталей или узлов ремонтируемых изделий, завод-изготовитель указывает стоимость новых деталей.

Ремонт изделий с истекшим сроком эксплуатации будет вестись с особой тщательностью, но гарантия на подобные изделия не распространяется.

Если будет установлено, что изделие ремонту не подлежит, будет предложена замена изделия согласно стоимости, указанной в прайс-листе на дату обращения.

В отношении устаревшего или снятого с производства оборудования может устанавливаться гарантия 3 месяца на проведенные ремонтные работы с момента окончания данных работ. Настоящая гарантия, не дает право на возмещение никаких убытков, связанных с использованием или невозможностью использования отремонтированного оборудования, включая

упущенную выгоду. На остальные части и элементы не гарантийного изделия данные условия не распространяются.

ООО «Плазма-Т» не несет ответственности за возможные расходы, связанные с транспортировкой, монтажом и демонтажем не гарантийного оборудования, в том числе в отношении устаревшего или снятого с производства оборудования, переданного потребителю после его ремонта.

ООО «Плазма-Т» не несет ответственности за сохранность пользовательских настроек не гарантийного оборудования или изделий, в том числе, в отношении устаревшего или снятого с производства оборудования, переданного потребителю после его ремонта.

9.3 Исчисление гарантийных сроков

Гарантийный срок эксплуатации и гарантийную наработку изделий следует исчислять со дня ввода их в эксплуатацию.

Гарантийный срок эксплуатации на комплектующие изделия и составные части считается равным гарантийному сроку эксплуатации на основное изделие и истекает одновременно с истечением гарантийного срока эксплуатации на это изделие, если иное не предусмотрено в стандартах или технических условиях на основное изделие.

Гарантийный срок хранения исчисляется со дня изготовления продукции.

Истечение гарантийного срока эксплуатации, либо завершение эксплуатации продукции в пределах гарантийной наработки, либо истечение гарантийного срока хранения означает прекращение гарантий изготовителя.

9.4 Гарантийные сроки

ООО «Плазма-Т» устанавливаются следующие гарантийные сроки эксплуатации:

84 месяца[1] с даты изготовления изделий, указанной в паспортах на изделия, входящие в состав системы пожарной автоматики и сигнализации **«СПРУТ-2»**, моноблочную автоматическую установку **«Спрут-НС»** (за исключением шкафов управления «ШУК», включая все изделия с приставкой «-С300»: ШУВ-С300, ШУЗ-С300, ШУН-С300, SmartFly-С300, SmartPS-С300)

60 месяцев[2] с даты изготовления изделия, указанной в паспорте на моноблочную автоматическую установку повышения давления **«SmartStation»**

36 месяцев с даты изготовления изделий, указанной в паспорте на изделия, входящие в состав адресно-аналоговой системы пожарной сигнализации, поддерживающей протокол **200АР**

На оборудование и изделия, не перечисленные в указанном разделе, изготовителем устанавливается гарантийный срок эксплуатации 24 месяца со дня его ввода в эксплуатацию, но не более 30 месяцев с даты изготовления, указанной в паспортах на них.

Гарантийный срок хранения изделий и оборудования – 6 месяцев со дня реализации продукции потребителю.

По согласованию с потребителем ООО «Плазма-Т» может устанавливать иные гарантийные сроки эксплуатации, отличных от указанных. В таком случае гарантийные сроки эксплуатации для конкретного оборудования указываются в договорах на его поставку или соглашениях.

ООО «Плазма-Т»
г. Москва, ул. Фрязевская, д. 10

Тел: +7(800)444-1708, +7(499)444-1708
E-mail: info@plazma-t.ru; https://plazma-t.ru

[1] На изделия, выпущенные с 01.06.2021.
[2] На изделия, выпущенные с 01.04.2024.

Приложение А

Форма Заявки о выявлении неисправности оборудования ООО «Плазма-Т» в процессе входного контроля

Оформляется на бланке организации*

Генеральному директору
ООО «Плазма-Т»
Семенову А.В.

ЗАЯВКА
о выявлении неисправности оборудования ООО «Плазма-Т»
в процессе входного контроля

Наименование организации	
Данные по первичной поставке оборудования (номер счета, контракта)	
Контактное лицо	
Телефон	
Электронная почта	
Наименование изделия	
Заводской номер изделия	
Дата выпуска	
Дата поставки	
Подробное описание проблемы	
Требуемые работы	☐ Возврат изделия для гарантийного ремонта или замены ☐ Выезд представителя организации, осуществляющей гарантийное обслуживание для подтверждения факта неисправности, относящегося к гарантийному случаю ☐ Выезд представителя организации, осуществляющей гарантийное обслуживание для гарантийного ремонта ☐ Просьба заменить неисправное оборудование ☐ другое (указать содержание и вид работ):

Приложение:

1. Сведения, указывающие на выявленные несоответствия (фото, акты приемки, протоколы испытаний и т.д.), на ___л. в _1_ экз.;
2. Сведения, указывающие на соблюдения установленных требований по эксплуатации, условий и режимов хранения изделий на ___л. в _1_ экз.

Руководитель организации

М.П. *Подпись* *Ф.И.О.*

Приложение Б

Форма Заявки на тестирование или ремонт оборудования производства ООО «Плазма-Т», в случае выявленных несоответствий в процессе эксплуатации

Оформляется на бланке организации*

Генеральному директору
ООО «Плазма-Т»
Семенову А.В.

ЗАЯВКА
на тестирование/ремонт оборудования производства ООО «Плазма-Т»

Наименование организации	
Данные по первичной поставке оборудования (номер счета, контракта)	
Контактное лицо	
Телефон	
Электронная почта	
Наименование изделия	
Заводской номер изделия	
Дата выпуска	
Дата поставки	
Требуемые работы	☐ тестирование ☐ обновление прошивок ☐ платный ремонт ☐ гарантийный ремонт ☐ иное (указать вид работ)
Подробное описание несоответствий	
Приложение: сведения, указывающие на соблюдения установленных требований по эксплуатации, условий и режимов хранения изделий на ___л. в _1_ экз.	

С условиями предоставления услуг по тестированию и ремонту изделий производства ООО «Плазма-Т» ознакомлен. На оплату расходов по тестированию, ремонту и ПСИ (при не гарантийных случаях) согласен.

Руководитель организации

М.П. *Подпись* *Ф.И.О.*

Результаты проверок изделия:	*заполняет ООО «Плазма-Т» или представитель сервисного центра*
« ___ » _____ 202 г.	_____ _____ *Подпись* *Ф.И.О.*