

4.1. Гарантийный срок на Товар устанавливается согласно требованиям завода-изготовителя: 24 (Двадцать четыре) месяца или 100 000 км пробега на шасси и 12 (Двенадцать) месяцев на навесное оборудование; и исчисляется с даты передачи по акту приема-передачи. Требования завода-изготовителя указаны в документах, которые передаются вместе с Товаром и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

4.2. Гарантийное обслуживание Товара осуществляется в сертифицированных технических сервисах.

4.3. Покупатель имеет право на гарантийное обслуживание при соблюдении следующих условий:

- своевременной постановке на гарантийный учет в течение 10-ти рабочих дней, о чем делается соответствующая отметка;

- своевременного выполнения требований завода-изготовителя по эксплуатации Товара;

- соблюдения рекомендованной периодичности и объемов работ по техническому обслуживанию Товара, согласно сервисной книжке:

на шасси

ТО-2500 в пределах 1000-5000 км пробега

ТО-1 через каждые 10000 км пробега

ТО-2 через каждые 30000 км пробега

на навесное оборудование

первое ТО обязательно в интервале 50-100 мото/часов с полной заменой гидравлической жидкости и заменой фильтра,

последующие ТО через каждые 500 мото/часов, но реже 2-х раз в год, с сезонной заменой гидравлической жидкости;

- применения рекомендованных заводом-изготовителем топлива, смазочных материалов, спецжидкостей, деталей и изделий;

- использования Товара по назначению и отсутствия каких-либо конструктивных изменений, внесенных без согласования с заводом-изготовителем;

- при условии сохранности пломбировки агрегатов или их заводской сборке;

- отсутствия фактов самовольной разборки или ремонта узлов и агрегатов;

- соблюдения правил по эксплуатации Товара, изложенных в сервисной книжке и других документах сопровождающих Товар.

- к управлению и обслуживанию оборудования должен допускаться только квалифицированный персонал, прошедший обучение и имеющий право работать на данном виде оборудования.

4.4. В случае обнаружения дефекта, не разбирая узла или агрегата, следует обратиться к Поставщику, для дальнейшего решения по устранению дефекта в ближайшем сервисном центре завода-изготовителя.

Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов оборудования за исключением:

- механических повреждений (включая случайные) вследствие удара или аварии;

- повреждений, полученных в результате действия огня при пожаре;

- механических повреждений, полученных в результате работы оборудования с превышением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных производителем;

- повреждений, вызванных использованием оборудования не по назначению;

- электрических повреждений узлов и деталей оборудования, полученных в результате скачков напряжения в сети, неправильных подключений, неправильного выбора питающего напряжения, использования предохранителей повышенного тока срабатывания или "жучков";

- электрических повреждений узлов и деталей оборудования, связанных с попаданием на них воды и других жидкостей;

- повреждений, связанных с жизнедеятельностью насекомых и мелких животных;
- дефектов, полученных в результате использования неоригинальных запасных частей, а также в результате привлечения для обслуживания, ремонта или модификации оборудования частных лиц или организаций, не согласованных с Сервисным центром в письменном виде;
- дефектов, возникших как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, обслуживания, транспортировки или хранения;
- неисправностей, возникших в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (расходных материалов, пластины скольжения, ролики, блоки, РВД, тормозные накладки, канат, батареек, аккумуляторов, ламп, предохранителей и тому подобных компонентов);
- дефектов, возникших как следствие использования принадлежностей, расходных материалов или прочих деталей, не одобренных фирмой-производителем и/или фирмой-поставщиком;
- дефекты, возникшие при воздействии окружающей среды;
- повреждения в следствии ДТП.

Для принятия решения по гарантийному случаю Поставщику необходимо провести разбирательство:

- получить от Покупателя претензию или акт рекламации, подробное объяснение в письменной форме при каких обстоятельствах произошло событие (время года, режим работы, соблюдение правил эксплуатации, вид работ);
- получить подтверждение о квалификации эксплуатирующего персонала (удостоверение, срок действия, дата последней аттестации), так как персонал должен быть обучен и допущен к работе.

Рекламация направляется посредством электронной почты на адрес rusman-c@mail.ru. К рекламации обязательно приложить фото, видео материалы, в которых видна проблема, которая описывается в рекламации, а так же иные материалы, документы, которые могут помочь Поставщику при рассмотрении рекламации.

- получить сведения о техническом состоянии, когда и где проходил обслуживание, соблюдается ли периодичность обслуживания, наработка м/ч.

Если машина (оборудование) эксплуатируется менее срока гарантийного обслуживания, это ещё не подтверждение того, что каждый случай является гарантийным. После сбора и обработке информации принимается решение, является случай гарантийным или нет.

При предоставлении информации все «шильдики», таблички, наклейки, маркировки должны быть в оригинальном виде.

Полученная информация анализируется экспертной группой производителя оборудования и Поставщика, которая принимает решение о принятии или отклонении рекламации. Срок рассмотрения рекламации составляет не более 10(десять) рабочих дней с момента получения рекламации от Покупателя в надлежаще оформленном виде. Поставщик в праве запросить дополнительную информацию или организовать выезд своего представителя к Покупателю для уточнения, вида, характера и возможной причины дефекта, несоответствия поставленной продукции.

Рекламация может быть принята и удовлетворена в случаях если подтвердятся факты:

- производственных дефектов при изготовлении продукции
- дефектов, недопоставки отдельных видов комплектующих и компонентов в поставляемой продукции.

Гарантия не принимается:

- истечение срока гарантийного обслуживания
- повреждение или утеря продукции (комплектующих, составных частей, узлов) при транспортировке Покупателем методом самовывоза.

- нарушение Покупателем установленных технической и иной эксплуатационной документации правил эксплуатации, хранения и приемки продукции.

В случае принятия рекламации, обусловленной производственными дефектами, Поставщик организует доставку необходимых компонентов, запасных частей с последующим ремонтом оборудования за свой счёт. Срок выполнения ремонтных работ и поставка необходимых запасных частей составляет 45 рабочих дней или иной срок согласованный сторонами

Если будет установлено, что направленная Покупателем рекламация не обоснована, Поставщик в праве потребовать от Покупателя компенсировать все целенаправленно затраченные средства на рассмотрение не обоснованной рекламации (в частности, но не ограничиваясь, расходы на сервисное вмешательство, составление заключений экспертов, почтовые, административные и судебные расходы).

4.5. Гарантийные обязательства не распространяются на расходные материалы (масла, технические жидкости и т.д.) и на комплектующие изделия Товара (лампочки, тормозные колодки, осветительные приборы, оптику, быстро изнашиваемые части (пластины скольжения), подвергающиеся износу в зависимости от интенсивности и условий эксплуатации.

Гарантийное обслуживание не производится в случаях:

- эксплуатации Товара с нарушением правил эксплуатации и управления, указанных в руководстве по эксплуатации Товара;

- не осуществление очередного (своевременного) планового технического обслуживания Товара на станции технического обслуживания, уполномоченного на проведение соответствующих работ;

- установки на Товар комплектующих изделий, дополнительного оборудования, аксессуаров, а также использования расходных материалов, масел и нефтепродуктов, не санкционированных либо не рекомендованных изготовителем;

- на поврежденные агрегаты и детали Товара в результате дорожно-транспортного происшествия.

Условия гарантии также не распространяются на последствия от воздействия внешних факторов, таких как: хранение Товара в условиях, не рекомендованных изготовителем (в соответствии с руководством по эксплуатации), ударов камней, промышленных выбросов, смолистых осадков деревьев, соли, града, шторма, молний, землетрясений, наводнений и других природных явлений. Устранение повреждений (недостатков), которые возникли по вышеуказанным причинам, производится на возмездной основе.

4.6. В случае нарушения Покупателем условий п.5 настоящего договора, устранение недостатков производится за его счет.