

ПОЛОЖЕНИЕ

«По определению гарантийного случая при эксплуатации грузоподъемного и бурильно-кранового оборудования, подъемников с рабочей платформой и другого оборудования, поставляемого ООО «РусМан».

ООО «РусМан» совместно с производителем оборудования несет гарантийные обязательства в течение 12 месяцев со дня передачи Покупателю по акту приема-передачи. Акт приема-передачи подписывается в течение 3(трех) календарных дней. При не мотивированном отказе от подписания акта, считается что оборудование принято в полном объеме в исправном состоянии без замечаний.

1. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

1.1. Монтаж оборудования должен производиться специализированной организацией, имеющей право осуществлять такой вид деятельности. В противном случае гарантийные обязательства продавец не несет.

1.2. Организация производившая монтаж оборудования на шасси обязана:

- произвести проверку работоспособности всех узлов и агрегатов оборудования и провести настройку приборов и систем безопасности, после чего провести пломбировку.
- установить прибор учёта наработки оборудования (счётчик мото/часов).
- провести динамические и статические испытания.
- оформить паспорт для надзорных органов (Ростехнадзор).
- оформить руководство по эксплуатации.
- оформить сервисную книжку.

1.3. Владелец оборудования обязан:

- до начала эксплуатации оборудования заключить договор со специализированной организацией на проведения Технического обслуживания и ремонта.
- в процессе эксплуатации строго соблюдать периода прохождения ТО.

1.3.1 Регламент работ по Техническому Обслуживанию.

ТО-1 проводится первый раз при наработке оборудования 50-70 м/ч (допускается отклонение 10 м/ч) последующие каждые 500 м/ч или 6 месяцев в зависимости что наступит раньше.

Выполняемые работы:

- Внешний осмотр, визуальная проверка повреждений, «подтекание» жидкостей, целостность канатов, целостность сварных швов.
- проверка работоспособности КМУ
- проверка уровня жидкости в редукторе поворота колонны
- проверка уровня жидкости в редукторе лебёдки
- проверка износа пластин скольжения (в стреле и аутригерах)
- смазка трущихся частей
- замена рабочей жидкости
- замена фильтра
- протяжка крепления КМУ
- протяжка крепления ОПУ и колонны

ТО-2 проводится при наработке оборудования каждые 1000 м/ч (допускается отклонение 10 м/ч)

Выполняемые работы:

Все работы по ТО-1 плюс дополнительные работы:

- проверка работоспособности приборов безопасности (ограничитель грузоподъёмности и ограничитель подъёма крюка)
- замена жидкости в редукторе поворота колонны
- замена жидкости в редукторе лебёдки

Смазка трущихся частей производится по необходимости в зависимости от условий эксплуатации, но не реже одного раза в 14 дней.

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

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

2.1. 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.

2.2. 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;
- получить сведения о техническом состоянии, когда и где проходил обслуживание, соблюдается ли периодичность обслуживания, наработка м/ч.
- получить от Покупателя подробный фотоотчёт неисправности.

2.3. 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.

2.4. Так же важно, какие доработки были сделаны базового КМУ, БКУ, (буровое оборудование, рабочая платформа или другие опции). Вся эта информация обязательно должна быть передана производителю для принятия окончательного решения по гарантии. Соответственно Поставщик (Производитель) несёт ответственность только за своё оборудование. Поэтому при предоставлении информации все «шильдики», таблички, наклейки, маркировки должны быть в оригинальном виде.

В случае выявления неисправностей (дефектов) оборудования должен составляться акт рекламации.

3. ПОРЯДОК ОФРМЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИОННЫХ АКТОВ

3.1. ООО «РусМан» является Поставщиком высококачественного оборудования. Тем не менее, если Покупатель обнаружил дефекты поставляемого оборудования, то он должен руководствоваться настоящим положением.

3.1.1. Подготовить на имя директора ООО «РусМан»:

- письменную рекламацию (форма рекламации прилагается к ПОЛОЖЕНИЮ или запросить форму рекламации по тел. (343) 385-86-63 или электронной почте 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.

Рекламация направляется посредством электронной почты на адрес rusman-c@mail.ru

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

3.1.4. 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.

3.1.5. 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

3.1.6. 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).