

Порядок гарантийного обслуживания Клиентов ООО фирмы «Ультратех-ЛТД»

г. Николаев

Введен: 01.01.2013г.

1 Общие положения

1.1 Данный Порядок гарантийного обслуживания клиентов (далее по тексту – Порядок) регулирует взаимоотношения ООО фирмы «Ультратех-ЛТД» с клиентами, касающиеся исполнения гарантийных обязательств, указанных в договорах на поставку оборудования. Данный Порядок опубликован на сайте ООО фирмы «Ультратех-ЛТД» www.ultratech.com.ua с 01.01.2013 года. Все изменения и дополнения к Порядку вносятся ООО фирмой «Ультратех-ЛТД» в одностороннем порядке и публикуются на сайте фирмы.

1.2 Приведенные ниже термины и сокращения имеют следующее значение.

Поставщик - ООО фирма «Ультратех-ЛТД».

Оборудование - продукция, произведенная или поставленная ООО фирмой «Ультратех-ЛТД» по Договору, в том числе комплектующие.

Клиент - прямой покупатель или потребитель, с которым заключен Договор и в адрес которого Поставщик производил отгрузку Оборудования.

СС – сервисная служба, включающая отделы сервисного обслуживания, сервисные центры поддержки Клиентов Поставщика.

Гарантийный срок – устанавливается согласно внутренней Гарантийной политике на момент продажи Оборудования и указывается Поставщиком: в договорах на поставку, либо в эксплуатационной документации, в гарантийных талонах оборудования, либо в электронном каталоге Оборудования в разделе «Продукция и услуги» на сайте Поставщика и не превышает 12-ти календарных месяцев. Изменение гарантийных сроков не имеет обратной силы. Гарантийный срок на ресурсные компоненты: расходные материалы, гальванические элементы, быстро изнашивающиеся комплектующие и составляющие части Оборудования не устанавливается. Гарантийный срок Оборудования или его частей при замене/ремонте продлевается на время исполнения гарантийных обязательств по такому Оборудования или его частей (даты рассчитываются на основании соответствующих Актов приема-передачи Оборудования).

Пожизненная гарантия - означает поддержание гарантийных обязательств в течение всего срока выпуска Оборудования плюс 12 месяцев после прекращения его производства.

Дата начала Гарантии - дата поставки Оборудования Клиенту, которая подтверждается соответствующим документом (в т.ч. расходной накладной).

Срок рассмотрения и исполнения гарантийных обязательств - Срок рассмотрения и предоставление ответа Клиенту – не позднее 5-ти рабочих дней с момента получения рекламационного акта Клиента, исполнение гарантийных обязательств – кратчайшие возможные сроки, при этом Поставщик прилагает все усилия, чтоб сократить срок выполнения гарантийных обязательств.

Рекламационный акт - это заявление Клиента Поставщику на обнаруженные в период действия гарантийного срока несоответствие качества и (или) комплектности поставляемого Оборудования установленным требованиям и просьба/требование о замене/ремонте дефектного Оборудования.

1.3 Поставщик гарантирует качество Оборудования при соблюдении Клиентами правил эксплуатации, транспортирования и хранения, изложенными в эксплуатационной документации Оборудования, определяет соответствующий гарантийный срок, в течение которого гарантирует замену или безвозмездный ремонт Оборудования в случае зафиксированного и оформленного обоснованной рекламацией (рекламационным актом) отказа в его работе.

1.4 Гарантийные обязательства Поставщика теряют силу, претензии не принимаются и гарантийный ремонт не производится:

- при наличии в/на Оборудовании механических повреждений;
- при использовании Оборудования в целях, не предусмотренными его эксплуатационными документами;
- при использовании Оборудования в сопряжении с неисправным или не прошедшим тестирование на совместимость оборудованием;
- при повреждениях, возникших из-за несоблюдения потребителем или третьими лицами правил монтажа, установки, настройки и эксплуатации Оборудования;

- при нарушении потребителем или третьими лицами правил проведения или не проведении профилактических работ, предусмотренных эксплуатационными документами, инструкциями;

- при повреждениях, вызванных умышленными или ошибочными действиями потребителя или третьих лиц, небрежным обращением с Оборудованием;

- при повреждениях, вызванных обстоятельствами непреодолимой силы (стихия, пожар, молния, но не ограничиваясь этим перечнем);

- при повреждениях, вызванных попаданием внутрь Оборудования посторонних предметов, жидкостей, насекомых, грызунов и др.;

- при повреждениях, вызванных не санкционированными с Поставщиком доработками Оборудования, внесением в него конструктивных изменений или проведением самостоятельного ремонта;

- при повреждениях Оборудования вследствие неправильной транспортировки и хранения;

- при повреждениях, вызванных использованием нестандартных или не предусмотренных документацией материалов и комплектующих частей;

- при повреждениях, вызванных превышением допустимых значений питающего напряжения на входах Оборудования, или использованием источников питания, не удовлетворяющих требованиям, которые описаны в эксплуатационных документах на Оборудование;

- при повреждениях, возникших из-за использования нелицензионного программного обеспечения, а также программ вирусов;

- при нарушении или отсутствии гарантийной метки Поставщика или вендора на Оборудовании.

2 Процедура оформления рекламационного акта Клиента

2.1 При отказе в работе или неисправности Оборудования в период гарантийного срока эксплуатации Клиент должен письменно уведомить об этом Поставщика, составив и выслав в его адрес рекламационный акт, зарегистрированный надлежащим образом (пример – см. Приложение № 1) на бланке компании Клиента, со следующими данными:

- полное название компании-покупателя, контактные данные;

- полное наименование Оборудования, каталожный номер или код Поставщика, в отношении которого составлен рекламационный акт;

- серийный номер Оборудования (или другую маркировку, если серийный номер отсутствует);

- реквизиты отгрузки (номер и дата расходной накладной Поставщика);

- детальное описание причины и характера неисправности;

- возможность и сроки предоставления Оборудования для проведения технической диагностики в СС, либо запрос и обоснование необходимости проведения диагностики на месте установки Оборудования;

- приложения (детальные фотографии, иллюстрирующие характер неисправности Оборудования, рекламации конечных пользователей, заключения, протоколы и т.п.).

2.2 Без письменного обращения Клиента с вышеуказанным актом просьбы/требования Клиента о гарантийной замене/ремонте Оборудования не будут рассматриваться Поставщиком. Клиент передает надлежаще оформленный рекламационный акт в СС (курьером, почтой, по факсу или по электронной почте на выбор Клиента). В случае если рекламационный акт был направлен не в СС, а передан любому другому сотруднику Поставщика, срок рассмотрения рекламационного акта автоматически продлевается на срок получения рекламационного акта специалистами СС.

2.3 Подтверждением приема рекламационного акта к рассмотрению, направленного в СС по электронной почте на адрес office@ultra.mk.ua с пометкой «для сервисной службы», служит ответ Клиенту по электронной почте, содержащий номер обращения. Если рекламационный акт передан в СС любым другим способом, Клиент должен удостовериться, что СС данный акт получил, и по рекламационному акту присвоен номер обращения вручную.

2.4 Контактная данные Поставщика:

Телефоны: (0512) 58 58 68 – 3 линии, 58 70 24, 58 70 25.

Телефон/факс: (0512) 50 00 62, 58 58 68.

E-mail: office@ultra.mk.ua с пометкой «для сервисной службы».

Адрес офиса: 54025, г. Николаев, пр. Героев Сталинграда, 13-Ж/4, первый этаж, оф.

№ 1.

Адрес для почтовых отправок: 54055, г. Николаев, абон. ящик № 40.

Руководитель отдела технического и сервисного обслуживания (ТСО) ООО фирмы «Ультратех-ЛТД» - Горшков Александр Михайлович.

3 Процедура рассмотрения рекламационного акта Клиента, решения

3.1 Срок рассмотрения Поставщиком рекламационного акта, принятия по нему решения и предоставления ответа Клиенту - не позднее 5-ти рабочих дней от даты поступления должным образом оформленного рекламационного акта в СС. На основании рассмотрения рекламационного акта Клиента могут быть приняты следующие решения.

3.2.1 Решение осуществить замену вышедшего из строя Оборудования целиком за счет Поставщика с последующим оформлением акта приема-передачи Оборудования по гарантийной замене (Приложение № 2) и одностороннего дефектного акта Поставщика (Приложение № 3).

3.2.2 Решение об отказе в замене/ремонте, с указанием причин отказа.

3.2.3 Решение о необходимости проведения технической диагностики со стороны Поставщика для принятия дальнейшего решения, при этом:

- Оборудование может быть затребовано у Клиента для проведения диагностики в СС Поставщика (передача осуществляется на основании Акта приема-передачи, Приложение № 4). При отправке Оборудования в адрес Поставщика необходимо обязательно прикладывать к нему копию рекламационного акта, наличие которого является обязательным условием для проведения диагностики;

- либо в случае невозможности доставки Оборудования для проведения технической диагностики в СС Поставщика (например, установленное сетевое оборудование, серверы и т. д.) по согласованию Сторон может быть организован выезд специалистов Поставщика к месту установки Оборудования для проведения технической диагностики по отдельному договору с оплатой всех расходов, связанных с этим.

3.3 В случае проведения технической диагностики в СС Поставщика результатом такой диагностики является односторонний дефектный акт Поставщика при проведении технической диагностики (Приложение №5), включающий в себя окончательное решение Поставщика по данному рекламационному акту. Данный односторонний дефектный акт Поставщика направляется Клиенту в письменной форме в срок не позднее 5-ти рабочих дней с момента передачи Оборудования Поставщику, оговоренному в электронной переписке СС с Клиентом относительно данного рекламационного акта.

3.4 В случае проведения технической диагностики в месте установки Оборудования Клиент обязан письменно уведомить Поставщика о доступности Оборудования для проведения технической диагностики в месте установки Оборудования. При этом техническая диагностика в месте установки Оборудования проводится в течение 10 календарных дней от даты получения такого уведомления от Клиента. Данное уведомление должно включать, кроме того, информацию о внутренних требованиях Клиента к безопасности труда, особенностях режима работы Клиента и быть направлено в СС.

3.4.1 Обязанности Клиента при проведении технической диагностики Поставщиком в месте установки Оборудования:

- обеспечение доступа сотрудников СС Поставщика к месту проведения технической диагностики в согласованное с Клиентом время;

- предоставление права вноса/выноса оборудования и инструментов Поставщика, необходимых для проведения технической диагностики;

- обеспечение безопасных условий труда сотрудников Поставщика;

- предоставление права фото- и видеосъемки Оборудования исключительно для внутреннего использования Поставщиком.

3.4.2 При невыполнении вышеописанных требований со стороны Клиента Поставщик имеет право отказаться от выполнения технической диагностики Оборудования с обязательной компенсацией Клиентом затрат, понесенных Поставщиком в связи с выездом сотрудников СС Поставщика к месту установки Оборудования. Последующий выезд для проведения технической диагностики Оборудования производится Поставщиком только при полной компенсации вышеуказанных затрат и выполнении Клиентом вышеуказанных обязанностей при проведении технической диагностики Поставщиком в месте установки Оборудования.

3.4.3 Результатом технической диагностики Поставщиком в месте установки Оборудования является двухсторонний дефектный акт (Приложение № 6), представляющий собой окончательное решение Поставщика по данному рекламационному акту. Если в результате такой диагностики гарантийный случай не подтверждается, Поставщик отказывается в удовлетворении рекламационного акта Клиента. В исключительных случаях, если результаты технической диагностики в месте установки Оборудования не дают основания принять окончательное решение, то вышеуказанный дефектный акт должен содержать решение о необходимости передачи Оборудования в СС Поставщика для проведения дополнительной технической диагностики.

3.5 В случае несогласия с окончательным решением Поставщика по рекламационному акту Клиент имеет право затребовать проведение технической экспертизы в корпоративных экспертных центрах вендоров через Поставщика по отдельному договору с оплатой всех расходов, связанных с этим. Клиент имеет право

самостоятельно обратиться в корпоративные экспертные центры вендоров для проведения технической экспертизы.

3.5.1 В первом случае результатом такой технической экспертизы является Отчет экспертного центра вендора, который направляется Поставщиком Клиенту в течение 6-ти недель с момента передачи Оборудования в СС Поставщика. При этом Поставщик берет на себя обязательства по организации отправки/получения Оборудования за/в пределы Украины, оплате других необходимых расходов, а также передачи Отчета экспертного центра Клиенту.

3.5.2 Если в результате такой экспертизы гарантийный случай не подтверждается, Поставщик подтверждает свой отказ в удовлетворении рекламационного акта Клиента.

4 Процедура исполнения гарантийных обязательств, сроки

4.1 В случае подтверждения Поставщиком замены Оборудования Клиент обязан вернуть Поставщику неисправное Оборудование до проведения Поставщиком отгрузки замены Оборудования в адрес, указанный в переписке Клиента с СС (адрес склада Поставщика). Для идентификации данного Оборудования сопроводить Оборудование, подлежащее замене, копией рекламационного акта.

4.1.1 Неисправное Оборудование должно быть упаковано в оригинальную заводскую упаковку, или в тару, соответствующую требованиям, предъявленным к заводской упаковке данного Оборудования. Платы, процессоры, карты и модули (материнские, звуковые, сетевые, видео, памяти и т.п.), должны быть упакованы в антистатические пакеты. Жесткие диски должны быть упакованы в индивидуальную антистатическую упаковку. Кроме того, жесткие диски в количестве от 5 (пяти) штук принимаются в фирменной таре, соответствующего производителя.

4.2 В случае невозможности передать неисправное Оборудование до момента отгрузки или в момент отгрузки Поставщиком замены, Клиент направляет Поставщику (курьером, почтой, по факсу или по электронной почте на выбор Клиента) гарантийное письмо (см. Приложение № 7) о своем обязательстве возврата и сроке возврата неисправного Оборудования Поставщику после проведенной замены. Гарантийное письмо Клиент обязан направить в СС за 3 рабочих дня до предполагаемой даты проведения замены Оборудования.

4.3 Поставщик оставляет за собой право отказать Клиенту в проведении замены оборудования без получения Гарантийного письма либо неисправного Оборудования.

4.4 В случае подтверждения Поставщиком замены Оборудования, срок исполнения Поставщиком гарантийных обязательств по такому Оборудованию определяется в размещенном СС заказе на бесплатную замену Оборудования. Данную информацию можно получить при соответствующем обращении Клиента в СС.

4.5 В случае подтверждения Поставщиком ремонта Оборудования ожидаемый срок исполнения Поставщиком гарантийных обязательств по такому Оборудованию указывается в электронной переписке Клиента с СС и зависит от наличия на складе Поставщика комплектующих для ремонта Оборудования и наличия текущей загруженности сервисных инженеров Поставщика. Информацию о сроке поступления комплектующих и датах запланированного ремонта Клиент может уточнить при соответствующем обращении в СС.

4.6 Предельные сроки исполнения гарантийных обязательств не включают в себя время доставки неисправного Оборудования от Клиента в СС Поставщика и отремонтированного/замененного обратно, а также время доставки Оборудования из СС Поставщика до сервисной службы вендора и обратно.

4.7 В случае нарушения Поставщиком сроков исполнения гарантийных обязательств, Клиент имеет право требовать от Поставщика уплаты неустойки в размере действующей двойной учетной ставки НБУ от стоимости обслуживаемого Оборудования Клиента за каждый день просрочки, но не более трех процентов от стоимости Оборудования.

4.8 Ответственность Поставщика ограничивается исключительно настоящими гарантийными обязательствами. Поставщик не несет ответственность за ущерб, причиненный вследствие ненадлежащего качества поставляемого Оборудования, в том числе за срыв производства, простой, пожары, и т.п.

4.9. Поставщик обязуется оказывать технические консультации персоналу Клиента в гарантийный период, касающиеся характеристик и правил использования поставленного Оборудования. Для получения консультации в СС Поставщика по электронной почте на адрес office@ultra.mk.ua с пометкой «для сервисной службы» направляется заявка.

5 Процедура отгрузки Оборудования

5.1 При замене Оборудования целиком по готовности Оборудования к отгрузке со склада Поставщика (сроки отгрузки необходимо уточнять в СС), Клиенту необходимо включить заказ, по которому происходит замена, в заявку на отгрузку и проинформировать об этом службу доставки Поставщика по стандартной процедуре отгрузки Поставщиком при поставках Оборудования. Отгрузка будет реализована при соблюдении таких условий:

- предоставлен оригинал доверенности, выписанной на сотрудника, получающего замену Оборудования;

- неисправное Оборудование передано на склад Поставщика до момента отгрузки Поставщиком замены (либо предоставлено Гарантийное письмо).

5.2 При ремонте Оборудования в СС Поставщика по готовности исправного Оборудования к отгрузке выполняется следующая последовательность действий:

- исправное Оборудование отправляется Клиенту вместе с Актом приема-передачи оборудования (далее – Акт) (Приложение № 8), подписанным со стороны Поставщика, в двух экземплярах;

- при отсутствии претензий к исправному Оборудованию Клиент обязан в течение 3 рабочих дней с момента получения исправного Оборудования подписать Акт и передать в СС Поставщика один подписанный экземпляр;

- в случае претензий Клиента по качеству гарантийного ремонта Оборудования Клиент заново выполняет всю описанную процедуру по составлению нового рекламационного акта;

- если при отсутствии претензий Клиент не передал подписанный со своей стороны Акт в установленные сроки, то исправное Оборудование считается принятым Клиентом, а обязательства по гарантийному ремонту – выполненными Поставщиком в полном объеме и надлежащим образом.

5.3 При ремонте по отдельному договору в месте установки Оборудования, после произведенного ремонта в месте установки Оборудования сервисным инженером Поставщика между Поставщиком и Клиентом подписывается двухсторонний Акт выполненных гарантийных работ в двух экземплярах (Приложение № 9).

6 Прочее

6.1 Один раз в квартал СС будет предоставлять письменную информацию Клиенту по электронной почте о невозвращенных оригиналах Актов и иных документов. В случае невозврата по истечении двух недель с момента такого письменного уведомления все операции по данному Клиенту, включая обработку последующих рекламаций, могут быть заблокированы до получения Поставщиком оригиналов документов. При этом Поставщик не будет нести ответственности за возможные убытки, ущерб Клиента при такой блокировке.

6.2 Расходы по доставке неисправного Оборудования в СС Поставщика несет Клиент, расходы по доставке отремонтированного/замененного Оборудования Клиенту несет Поставщик, если иной порядок не установлен договором, заключенным между Сторонами.

6.3 В случае, если в результате проведенной технической диагностики никаких неисправностей в Оборудовании не выявлено или выявлено, что данный случай не является гарантийным, стоимость диагностики, ремонта и транспортные издержки, связанные с этим случаем оплачиваются Клиентом. Возврат принятого в ремонт и отремонтированного оборудования производится только после оплаты расходов, связанных с ремонтом.

6.4 Послегарантийный ремонт Оборудования, приобретенного у Поставщика, осуществляется на условиях заключенных отдельных договоров на послегарантийное обслуживание.

6.5 Случаи, не урегулированные данными Правилами, подлежат согласованию путем переговоров между Поставщиком и Клиентом.

7 Приложения

7.1 Перечень приложений:

№ 1 Рекламационный акт

№ 2 Акт приёма-передачи Оборудования по гарантийной замене и приёма-передачи исправного Оборудования

№ 3 Односторонний дефектный акт

№ 4 Акт приема-передачи Оборудования для выполнения технической диагностики и гарантийного ремонта

№ 5 Односторонний дефектный акт при проведении технической диагностики

№ 6 Дефектный акт

№ 7 Образец гарантийного письма

№ 8 Акт приёма-передачи Оборудования после выполнения гарантийного ремонта

№ 9 Акт выполненных гарантийных работ