

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНОМ И СЕРВИСНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ОБОРУДОВАНИЯ СЕРИИ «ЯТАГАН»

СОДЕРЖАНИЕ	СТР.
1. Термины и определения	1
2. Общие Положения	2
3. Условия гарантийных обязательств	3
4. Виды гарантии	3
4.1. Стандартная гарантия	4
4.2. Расширенная гарантия	4
4.3. Продленный контракт	5
5. Прекращение гарантийных обязательств	5
6. Гарантия НЕ распространяется на	6
7. Сервисное обслуживание	7
8. Правила работы технической поддержки	8
8.1. Клиентам	8
8.2. Обязанности специалистов технической поддержки	8
9. Рекомендации Клиентам	9

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Оборудование серии «Ятаган» - оборудование для очистки воздуха на промышленных предприятиях и предприятиях общественного питания, производимое под торговой маркой «Ятаган».

1.2. Газоконвертор – тип оборудования серии «Ятаган».

1.3. Завод-Производитель - предприятие, которое производит оборудование «Ятаган» на основании патента на данное оборудование.

1.4. Авторизированный дилер — юридическое лицо, которому предоставлено право продавать и обслуживать оборудование серии «Ятаган» от имени Завода-Производителя.

1.5. Сертифицированный технический специалист – человек, который прошел специализированное обучение и получил официальное разрешение (сертификат) на обслуживание оборудования от Завода-Производителя.

1.6. Клиенты (покупатель оборудования серии «Ятаган») – лицо или группа лиц, которые заключили Договор (поставки, дилерский, агентский или др.) с одним из авторизированных Дилеров или с Заводом-Производителем.

1.7. Пользователь (конечный клиент) – предприятие, использующее оборудование в собственных целях.

1.8. Гарантийный случай – выход оборудования из строя по вине Завода-Производителя.

1.9. Гарантийное обслуживание – безвозмездная диагностика и ремонт оборудования Заводом-производителем, в течение гарантийного срока, согласно данному Положению.

1.10. Гарантийный срок – период времени, в течение которого Клиент имеет право на бесплатный гарантийный ремонт.

1.11. Сервисный центр – юридическое лицо, которое получило право от Завода-Производителя производить монтаж, обслуживать и ремонтировать оборудование серии «Ятаган».

1.12. Сервисное обслуживание – технические действия по предотвращению выхода из строя оборудования.

1.13. Техническое обслуживание (ТО) – обязательное специализированное обслуживание оборудования, которое должен производить сертифицированный технический специалист.

1.14. Техническая документация (ТД) – набор данных, который предоставляет Завод-Производитель Клиенту. Эти данные являются неотъемлемой частью для обеспечения гарантийного и/или сервисного обслуживания. Перечень данных в ТД: паспорт оборудования, гарантийный талон, лист технического обслуживания, инструкции для Пользователей и технических специалистов.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный документ регулирует и определяет:

- Общие правила предоставления Гарантийного и Сервисного обслуживания.
- Условия предоставления Гарантийного и Сервисного обслуживания.
- Виды Гарантийного и Сервисного обслуживания.
- Правила оказания Технической поддержки.
- Рекомендации Клиентам.

2.1. Документ устанавливает правила взаимодействия Завода-Производителя оборудования серии «Ятаган» и Клиента по вопросам исполнения гарантийных обязательств.

2.2. Данные Правила обязательны для выполнения всеми Клиентами, которые приобрели оборудование у Завода-Производителя или авторизированных Дилеров торговой марки «Ятаган».

2.3. Гарантийное и сервисное обслуживание производится Заводом-Производителем или авторизированным Дилером торговой марки «Ятаган» по правилам и на условиях, описанных в данном документе. Информацию по сервисному обслуживанию можно получить у технических специалистов Завода-Производителя.

2.4. Технические специалисты Клиента могут пройти обучение, предоставляемое Заводом-Производителем.

- 2.5.** Подбор оборудования должен производиться в соответствии с правилами Завода-Производителя. Ответственность за предоставление неверных данных лежит на Клиенте.
- 2.6.** Гарантийное обслуживание распространяется на оборудование и его комплектующие, предоставленные Заводом-Производителем или Сервисным центром. Полный перечень всех гарантийных покрытий (модели и комплектующие) указаны в **Приложении** данного Положения.
- 2.7.** Гарантийное обслуживание производится в соответствии с вариантом, выбранным Клиентом (СТАНДАРТ, ПРОДЛЕННЫЙ КОНТРАКТ и РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ).
- 2.8.** Технические документы, предоставленные Заводом-Производителем, являются обязательными данными, дающими право на проведение гарантийного обслуживания.
- 2.9.** В случае нарушения правил текущего Положения действие гарантии может быть прекращено Заводом-Производителем в одностороннем порядке с момента обнаружения этих нарушений, о чем Производитель письменно информирует Клиента.
- 2.10.** Окончательное решение о гарантийном случае, о снятии с гарантии, признания случая НЕ гарантийным или о разрешении на продление гарантии принимается техническим специалистом Завода-Производителя. Его решение окончательное и пересмотру не подлежит.
- 2.11.** Договор, подписанный Клиентом, является доказательством принятия и согласия условий и требований, указанных в данном Положении.

3. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

- 3.1.** Гарантийный срок на оборудование «Ятаган» устанавливается 12 (двенадцать) месяцев со дня даты запуска оборудования, указанного в гарантийном талоне, но не более 18 (восемнадцати) месяцев со дня даты отгрузки оборудования, указанного в гарантийном талоне.
- 3.2.** Обслуживание по гарантии производится, если технический специалист Завода-Производителя признал неисправность/поломку гарантийным случаем.
- 3.3.** Гарантийное обслуживание предоставляется, **при условии:**
- 3.3.1.** 100% оплаты за оборудование, т.е. сумма денег, выставленная Заводом-Производителем и переведённая Клиентом на расчетный счет Заводу-Производителю.
 - 3.3.2.** Правильного подбора оборудования согласно требованиям, установленным Заводом-Производителем.
 - 3.3.3.** Монтажа или демонтажа сертифицированным техническим специалистом Завода-Производителя или авторизованного Дилера в точном соответствии с технической документацией, разработанной и предоставленной Заводом-Производителем.
 - 3.3.4.** Ввода в эксплуатацию оборудования в присутствии и под контролем сертифицированного технического специалиста Завода-Производителя/авторизованного Дилера.
 - 3.3.5.** Эксплуатации оборудования в полном соответствии с технической документацией, разработанной и предоставленной Заводом-Производителем (ремонтные работы не являются стандартным обслуживанием).

3.3.6. Проведения обязательного технического обслуживания (ТО). ТО должен производить сертифицированный специалист, отмечая данные в лист технического обслуживания, которые предоставляются по запросу.

3.3.7. Полное и истинное заполнение всех данных в технической документации.

3.3.8. Предоставление неисправного оборудования на территорию Завода-Производителя.

4. ВИДЫ ГАРАНТИИ

«Стандартная гарантия» - это гарантийное обслуживание, которое включено в базовую стоимость оборудования и предоставляется по умолчанию.

«Расширенная гарантия» - внесение дополнительных условий в гарантию по желанию Клиента, которые повышают обязательства Завода-Производителя. Стоимость гарантии определяется индивидуально в каждом случае.

«Продленный контракт» - это гарантийное обслуживание, которое не входит в стоимость оборудования. Оформляется в связи с окончанием срока стандартной гарантии или при возобновлении гарантии.

Продленный контракт действует на тех же условиях, что и «Стандартная гарантия».

4.1. СТАНДАРТНАЯ ГАРАНТИЯ.

4.1.1. Условия Стандартной гарантии указаны в п. 3. данного Положения.

4.1.2. Обязательным условием предоставления Стандартной гарантии является письменное обращение по форме, которую можно получить у специалистов технического отдела Завода-Производителя, либо на сайте **yatagan.ru** или **ятаган.рф** Клиент получает ответ, что заявка «в работе», в течение 4-х часов.

Решение, вынесенное Заводом-Производителем, направляется Клиенту не позднее 2-х рабочих дней, в зависимости от ситуации.

4.1.3. Для определения гарантийного/не гарантийного случая необходимо произвести диагностику оборудования. Предварительно Клиент обязан представить данные по запросу специалиста технической поддержки (скан, фото и т.п.). Диагностику проводит сертифицированный технический специалист, при условии доставки оборудования на территорию Завода-Производителя или в Сервисный центр. Если поломка произошла по вине Завода-Производителя – диагностика и ремонт производится бесплатно.

4.1.4. Гарантийные обязательства предусматривают следующие виды ремонта оборудования:

- a) замену запчастей/комплектующих,
- b) устранение недостатков (дефектов) изделия на территории Завода-Производителя или Сервисного центра.

4.1.5. При наличии **явных** поломок по вине Завода-Производителя, гарантийные обязательства могут обеспечиваться **дистанционно**, т.е. путем предоставления новых запчастей для ремонта оборудования на месте, взамен предоставления неисправных деталей Заводу-Производителю. Либо Клиент покупает неисправную деталь самостоятельно, предоставляя чек. Доставку в обе стороны и новую деталь оплачивает Завод-Производитель, при условии письменного согласования суммы за доставку и самой детали. Срок предоставления Клиентом детали и чека - один месяц. В обратном случае – оплата за счет Завода-Производителя НЕ производится.

4.1.6. При невозможности произвести монтаж/демонтаж оборудования и доставить его на территорию Заводу-Производителю или в Сервисный центр, организуется выезд сертифицированного специалиста на место нахождения оборудования. При этом стоимость выезда специалиста и командировочные (билет, питание, проживание) Клиент оплачивает самостоятельно.

4.1.7. Дефектные комплектующие изделия, подвергнувшиеся замене по гарантии, являются собственностью Завода-Производителя.

4.1.8. Замена неисправных частей в период гарантийного срока не ведет к установлению нового гарантийного срока. Исключение: замена всего аппарата. В данном случае, решение принимается индивидуально, по ситуации.

4.1.9. Клиент производит монтаж/демонтаж и транспортировку (туда-обратно) своими силами и за свой счет.

4.1.10. Компенсация прямых и косвенных убытков НЕ предусмотрена.

4.1.11. Упущенная выгода за простой оборудования и т.п. НЕ оплачивается.

4.2. РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ.

4.2.1. РАСШИРЕННАЯ ГАРАНТИЯ содержит любые параметры и условия гарантии по согласованию обеих сторон, которые закреплены Договором и НЕ противоречат настоящему Положению.

4.2.2. Получение РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ оплачивается отдельным счетом.

Задать вопросы и уточнить цены можно у технического специалиста Завода-Производителя.

4.3. ПРОДЛЕННЫЙ КОНТРАКТ.

ПРОДЛЕННЫЙ контракт может быть как Стандартной гарантией, так и Расширенной.

Решение на предоставление Продленной гарантии возможно при соблюдении следующих правил:

4.3.1. Предоставление заполненных данных, указанных в Сервисной книжке (гарантийный талон и талон сервисного обслуживания).

4.3.2. Диагностика техническими специалистами Завода-Производителя. Процедура осуществляется в двух вариантах на выбор Клиентом:

- a) выезд специалиста на объект Клиента,
- b) доставка оборудования на территорию Завода-Производителя.

4.3.3. После проведения диагностики сертифицированным техническим специалистом, предоставляются варианты заключения Договора на продление гарантии:

- a) Клиенту подтверждается продление гарантии,
- b) в случае, выявленных нарушений специалистом Завода-Производителя - обязательный ремонт и далее заключение Продленного контракта.

4.3.4. Заключение Продленного Договора и все виды работ, для предоставления услуги осуществляются на платной основе и оплачивается отдельным счетом.

4.3.5. Продленный контракт вступает в силу только при 100% оплате, т.е. сумма денег, выставленная Заводом-Производителем и переведённая Клиентом на расчетный счет Заводу-Производителю.

4.3.6. Разрешение на продление гарантии принимается техническим специалистом Завода-Производителя. Его решение окончательное и пересмотру не подлежит.

Все цены и консультацию по дополнительным услугам можно получить у сотрудников технической поддержки Завода-Производителя 8 (499) 110-58-05, доб. 204 или по почте help@yatagan.ru

5. ПРЕКРАЩЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

Гарантия утрачивается, и гарантийный ремонт НЕ производится в случаях:

- 5.1.** Неисполнения требований и нарушения правил данного Положения, указанных в п. 3.3.1.-3.3.7.
- 5.2.** Умышленного или неумышленного обмана и предоставления ложных данных со стороны Клиента, при заполнении или предоставлении гарантийного талона или талона технического обслуживания, выявленного техническим специалистом Завода-Производителя.
- 5.3.** Повреждения (любого вида: падение, удар, загрязнение, химические повреждения и т.п.) оборудования со стороны Клиента (в том числе при транспортировке).
- 5.4.** Независящими от Завода-Производителя, вызванными чрезвычайными ситуациями, природными стихиями и другими непредвиденными обстоятельствами (авария, взрыв, боевые действия и т.п.).

6. ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА:

- 6.1.** Работы по монтажу и демонтажу.
- 6.2.** Стандартное обслуживание во время эксплуатации оборудование (мойка и чистка, замена расходных материалов).
- 6.3.** Обязательное техническое обслуживание.
- 6.4.** Диагностика и ремонт (кроме случаев, признанными гарантийными).
- 6.5.** Перенастройку установки и вентиляционной системы под текущие внешние условия.

- 6.6. Выход из строя установки из-за поломок вентиляционной системы или её несоответствия требованиям Завода-Изготовителя.
- 6.7. Выезд уполномоченного сотрудника (не зависимо от местоположения Клиента).
- 6.8. Доставка оборудования (транспортные услуги).
- 6.9. На иное оборудование и материалы. Кроме оборудования «Ятаган».

7. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

7.1. При осуществлении НЕ гарантийного сервисного обслуживания все расходы, включая расходы по транспортировке оборудования, несет Клиент.

7.2. Завод-Производитель на платной основе предоставляет следующие виды сервисных услуг:

7.2.1. Диагностика (по истечении гарантийного срока, при снятии или отказе признания случая гарантийным Заводом-Производителем). Бесплатную диагностику Завод-Производитель выполняет в случае, указанном в п. 4.1.3. и согласно условиям п. 2.

7.2.2. Монтаж/демонтаж,

7.2.3. Ввод в эксплуатацию (запуск),

7.2.4. Обязательное сложное техническое обслуживание,

7.2.5. Ремонт (по истечении, при снятии или отказа признания случая гарантийным Заводом-Производителем). Бесплатный ремонт Завод-Производитель выполняет в случае, указанном в п.4.1.3.-4.1.4. и согласно условиям п. 2.

7.2.6. Диагностика и ремонт.

Согласно Условиям гарантийных обязательств, указанных в п.2.

7.3. Дилер имеет право производить сервисные работы, пройдя обучение у специалистов Завода-Производителя. Исключение – обслуживание оборудования в ходе эксплуатации (ежедневная мойка и чистка оборудования, замена расходных материалов).

7.4. Выезд сотрудника на объект входит в сервисное обслуживание на платной основе.

Более подробно ознакомиться с условиями обучения можно у Технического специалиста или на сайте

YATAGAN.RU (ресторанное оборудование) или **ЯТАГАН.РФ** (промышленное оборудование).

ВНИМАНИЕ! Предварительно ознакомьтесь со всеми техническими документами, предоставленные Заводом-Производителем, перед тем, как производить любые работы с оборудованием.

8. ПРАВИЛА РАБОТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

8.1. Клиенту:

8.1.1. Все обращения и данные должны быть переданы письменно (**«Форма Обращения»**).

8.1.2. Подготовьте серийный номер и марку оборудования (все данные указаны в паспорте). Сотрудник техподдержки может запросить дополнительные данные по аппарату, указанные в технической документации.

8.1.3. Время работы: с понедельника по пятницу - с 8:00 до 17:00 (московское время).

8.1.4. Многоканальный телефон: 8 (495) 110-58-05 (Техподдержка: доб. 204).

8.1.5. Все разговоры записываются.

Все вопросы по монтажу, эксплуатации, ремонту, сервису и гарантии направляются только в техническую поддержку. Консультации производят исключительно технические специалисты.

8.2. Обязанности специалистов Техподдержки:

8.2.1. Сотрудник даст ответ на письменный запрос в течение 4-х часов с момента получения письма.

8.2.2. После первого контакта, сотрудник должен написать решение по ситуации Клиента в течение 2-х рабочих дней.

8.2.3. Сопровождать и консультировать Клиента:

8.2.3.1. Информировать о ходе работ по выполнению заказа.

8.2.3.2. Подготовить все необходимые технические и бухгалтерские документы.

8.2.3.3. Информировать о документах, которые должен предоставить Клиент при отгрузке оборудования.

8.2.3.4. Направлять извещение о готовности к отгрузке оборудования.

8.2.3.5. Согласовать способ отгрузки и доставки продукции в соответствии с Договором на поставку.

8.2.3.6. Согласовать время отгрузки и организовать погрузку.

8.2.3.7. Производить отгрузку продукции представителям.

8.2.3.8. Передать «под расписку» все необходимые технические и бухгалтерские документы.

8.2.3.9. Заботиться о сохранности и безопасности продукции во время погрузочных работ.

8.2.3.10. Контролировать и обеспечивать успешную доставку продукции на объект.

8.2.3.11. Согласовать и организовать проведение обучения и консультаций сотрудников Клиента.

8.2.3.12. Проводить очное, заочное и письменное обучение.

8.2.3.13. Проводить очные, телефонные и письменные консультации по вопросам монтажа и обслуживания.

8.2.3.14. Предоставить запасные части и комплектующие для проведения гарантийного ремонта.

8.2.3.15. Продавать запасные части, комплектующие и расходные материалы.

8.2.3.16. Предоставить техническую и методическую документацию для проведения обслуживания.

Все данные Клиенту направляются в ПИСЬМЕННОМ виде. Устные обращения не регистрируются и рассмотрению не подлежат.

Сотрудник технической поддержки должен убедиться в том, что Клиент получил всю необходимую документацию и информацию (письменно), помог правильно установить оборудование и начать его эксплуатацию.

Мы всегда оказываем эффективную помощь нашим Клиентам, поэтому если Вы считаете, что сотрудники технической поддержки не оказали её должным образом, были некомпетентны или у Вас есть дополнительные пожелания, просим Вас присылать письма в свободной форме на почту best@yatagan.ru

9. РЕКОМЕНДАЦИИ КЛИЕНТАМ

Дополнительно обращаем Ваше ВНИМАНИЕ на следующие моменты:

9.1. Заполняйте «Опросный Лист» в полном и точном соответствии с ситуацией на Вашем предприятии. Не правильный подбор оборудования является причиной сокращения или отказа в гарантийном обслуживании.

9.2. Перед тем, как приступать к практической работе с оборудованием - прочитайте ВНИМАТЕЛЬНО все технические документы, которые предоставляет Завод-Производитель. Это очень важно!

9.3. Сохраняйте всю техническую документацию и относитесь бережно к её месту хранения. Вам будет отказано во многих важных для Вас услугах, если Вы не сможете предъявить документ в аккуратном и актуальном виде.

9.4. Подтверждайте данные подписью и печатью уполномоченного лица организации Клиента, при заполнении технических документов. Без подписи и печати все данные теряют свою силу и считаются НЕ действительны.

9.5. Все решения принимает специалист Завода-Производителя, согласно данному Положению, его заключение окончательно и пересмотру не подлежит. Поэтому, не допускайте ошибок в обращении с оборудованием, это сложное техническое оснащение, требующее особый подход.