

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА ООО «ЧЗЭО»

1. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

- 1.1. Настоящая политика определяет правила гарантийного обслуживания клиентов компании ООО «ЧЗЭО» и применяется на территории Российской Федерации.
- 1.2. Целью политики является обеспечение высоких эксплуатационных характеристик продукции производства ООО «ЧЗЭО» в течение всего гарантийного срока ее службы.
- 1.3. В целях политики гарантия качества распространяется на всю продукцию компании. На определенный ассортимент продукции предоставляется дополнительная гарантия качества «WRNT».
- 1.4. В рамках регулярного мониторинга качества выпускаемой продукции ООО «ЧЗЭО» обеспечивает сервисное обслуживание продукции и проводит необходимые мероприятия в отношении несоответствующей продукции.

2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА «WRNT»

- 2.1. Дополнительная гарантия качества «WRNT» распространяется на продукцию КРУ-2-15P-ELION при условии соблюдения следующих требований:
 - 2.1.1. Основное оборудование, входящее в состав КРУ-2-15P-ELION:
 - Вакуумный выключатель производства ПО «Элтехника», ООО «Таврида Электрик», «ВВ-4Z».
 - Блок защит БМРЗ, Дугловая защита ДУГА-МТ производства ООО «НТЦ Механотроника».
 - Трансформаторы тока и напряжения производства ООО «Электроцит-КО».
 - 2.1.2. Выполнение шеф-монтажных и пусконаладочных работ специалистами ООО «ЧЗЭО».
 - 2.1.3. Заключение ежегодного контракта на сервисное обслуживание продукции, в течение всего срока эксплуатации оборудования.

3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 3.1. Клиент – организация, осуществляющая эксплуатацию продукции либо обеспечивающая ее хранение в целях последующей эксплуатации;
- 3.2. Предприятие – изготовитель – предприятие, являющееся изготовителем какой-либо продукции (далее по тексту – ООО «ЧЗЭО»);
- 3.3. Договор – документ, заключенный между ООО «ЧЗЭО» и клиентом, признаваемый законным основанием приобретения продукции в собственность клиента;
- 3.4. Гарантия качества – ограниченное определенным сроком обязательство ООО «ЧЗЭО» об отсутствии недостатков продукции или их безвозмездном устранении, или замены вышедшей из строя продукции на аналогичную продукцию надлежащего качества.
- 3.5. Гарантийный случай – поломка продукции, которая случилась или обнаружена в течение гарантийного срока и возникла не по вине клиента;
- 3.6. Гарантийный срок – срок, исчисляемый с даты отгрузки продукции или с иной даты, указанной в договоре, в течение которого клиент вправе предъявить ООО «ЧЗЭО» требования, связанные с устранением поломки продукции;
- 3.7. Иной порядок исчисления гарантийного срока – порядок, который был определен по взаимному согласию между ООО «ЧЗЭО» и клиентом и закреплен в договоре;

- 3.8. Дата отгрузки продукции – дата отгрузки, указанная в паспорте, которая может не соответствовать фактической дате передачи продукции клиенту в соответствии с бухгалтерским документом;
- 3.9. Несоответствующая продукция – продукция, в отношении которой выявлен дефект;
- 3.10. Дефект – отклонение характеристик продукции от требований, установленных нормативно-технической документацией;
- 3.11. Рекламационное обращение – сделанное в адрес ООО «ЧЗЭО» письменное заявление клиента о недостатках продукции;
- 3.12. Рекламационный акт – письменное обращение, поданное в определенной форме предприятию-изготовителю от клиента, в котором перечислены недостатки товара, выявленные в гарантийный срок;
- 3.13. Паспорт продукции – технический документ, содержащий информацию о продукции, ее свойствах, комплектности, технических данных и другие сведения общего характера;
- 3.14. Гарантийная политика – документ, регламентирующий подход ООО «ЧЗЭО» к предоставлению гарантии качества на выпускаемую и/или поставляемую продукцию (далее по тексту – Политика);
- 3.15. Продукция – классифицированный перечень оборудования производимый и/или поставляемый ООО «ЧЗЭО», размещенный на официальном сайте www.chelzeo.ru;
- 3.16. Срок службы продукции – календарная продолжительность эксплуатации продукции, установленная в паспорте продукции;
- 3.17. WRNT – «Warranty» гарантия на срок службы продукции;
- 3.18. WRNTF (WRNT Frame) – электронная система активации WRNT;
- 3.19. Отдел технического контроля и сервиса – подразделение ООО «ЧЗЭО», обеспечивающее гарантийное и сервисное обслуживание клиентов (далее по тексту – ОТК и Сервис);
- 3.20. Не приведенные настоящим разделом понятия используются в общепринятых значениях и смыслах.

4. ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА

- 4.1. Гарантия качества распространяется на продукцию, приобретенную на основании договора, и действует в течение срока, исчисляемого в соответствии с паспортом продукции.
- 4.2. При обнаружении недостатков продукции клиент направляет компании рекламационное обращение.
- 4.3. Рекламационное обращение обрабатывается специалистами ОТК и Сервиса, с дальнейшей квалификацией обращения на гарантийное или не гарантийное.
- 4.4. При поломке продукции в период гарантийного срока, клиент, не разбирая и не снимая детали и сборочные единицы с продукции, обязан в трехдневный срок направить в адрес ООО «ЧЗЭО» рекламационное обращение. При наличии необходимых навыков и с целью исключения перебоев в энергоснабжении клиенту разрешается самостоятельная замена вышедших из строя элементов продукции, с продолжением исчисления гарантийного срока. Такая замена возможна при одновременном соблюдении всех перечисленных условий:
 - Получено согласование замены вышедшего из строя элемента ООО «ЧЗЭО»;
 - Клиент предоставляет гарантийное письмо, тем самым подтверждая намерения отправить вышедший из строя элемент продукции и компенсировать все затраты ООО «ЧЗЭО» (доставка, новый элемент продукции, исследования и др.), если в результате независимого

исследования вышедшего из строя элемента продукции будет выявлена вина клиента.

ООО «ЧЗЭО» высылает в адрес клиента взамен вышедшего из строя новый элемент продукции.

- 4.5. Рекламационное обращение, высылаемое ООО «ЧЗЭО», должно содержать следующую информацию:
- Паспорт продукции;
 - Дату приобретения продукции, дату монтажа (если продукция была смонтирована), дату ввода в эксплуатацию;
 - Номер договора, спецификации и товарной накладной, по которому продукция была приобретена;
 - Количество дефектной продукции;
 - Фотографии дефектов продукции или дефектных частей продукции. При этом фотографии должны позволять идентифицировать дефектную продукцию и характер выявленного дефекта;
 - Контактные данные представителя клиента, уполномоченного на работу с рекламационным обращением.
- 4.6. ООО «ЧЗЭО» в семидневный срок, сообщает представителю клиента выводы по результатам рассмотрения рекламационного обращения:
- Признание обращения гарантийным случаем;
 - Признание обращения не гарантийным случаем;
 - Дозапрос дополнительной информации;
 - Необходимость выезда представителя ООО «ЧЗЭО» для обследования вышедшей из строя продукции.
- 4.7. В случае признания рекламационного обращения гарантийным случаем, ООО «ЧЗЭО» сообщает дату прибытия своего представителя или дает разрешение клиенту на составление одностороннего рекламационного акта (Приложение №1 к Политике - «Форма рекламационного акта»). Сотрудники отдела технического контроля и сервиса прибывают в адрес Заказчика в максимально кратчайшие сроки, но не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента признания случая гарантийным.
- 4.8. Общий срок для составления рекламационного акта не должен превышать 30 суток со дня обнаружения дефекта, если иное не предусмотрено заключенным между клиентом и ООО «ЧЗЭО» договором.
- 4.9. Все записи в рекламационном акте должны быть разборчивы. В случае заполнения одностороннего рекламационного акта, заполненный акт и дефектная продукция должны быть отправлены в адрес ООО «ЧЗЭО».
- 4.10. Клиент обязан принять меры для защиты пересылаемой продукции от повреждения при транспортировке.
- 4.11. Восстановление работоспособности продукции или замена вышедшей из строя продукции на новую оформляются соответствующим двусторонним актом по форме ООО «ЧЗЭО».
- 4.12. Гарантийный срок на замененную или отремонтированную продукцию исчисляется в соответствии с пунктом 4.1 настоящей Политики, если иное не закреплено в договоре, заключенном между ООО «ЧЗЭО» и клиентом.
- 4.13. ООО «ЧЗЭО» в праве отказать в рассмотрении рекламационного обращения в следующих случаях:
- Обращение не содержит в себе информацию перечисленную в п. 4.5. настоящей Политики, а представитель клиента отказывается её сообщить;
 - Рекламационное обращение направлено лицом, не являющимся представителем клиента ООО «ЧЗЭО» или не имеющим оснований действовать от лица какого-либо клиента ООО «ЧЗЭО»;
 - Объектом рекламационного обращения является продукция, подвергнутая ремонту без согласия ООО «ЧЗЭО»;

- Рекламационные обращения по некомплектности предъявлены без предоставления упаковочных листов и акта приемки-передачи.
- 4.14. ООО «ЧЗЭО» в рамках гарантийного срока и при подтверждении гарантийного случая безвозмездно производит восстановление работоспособности вышедшей из строя продукции или её полную замену на новую продукцию (при невозможности восстановления).
- 4.15. ООО «ЧЗЭО» гарантирует соответствие продукции заявленным техническим характеристикам при соблюдении клиентом условий эксплуатации, транспортирования, хранения, закрепленных в руководстве по эксплуатации, как на продукцию, так и на комплектующие.
- 4.16. Гарантия качества на продукцию не распространяется в следующих случаях:
- На повреждения продукции, произошедшие вследствие невнимательного или неправильного обслуживания продукции;
 - Неумелого использования и/или неправильного хранения, транспортировки продукции;
 - Эксплуатации продукции или её составных частей при наличии заведомо известных дефектов;
 - Нарушение положений руководства по эксплуатации на продукцию;
 - При внесении не согласованных с ООО «ЧЗЭО» конструктивных изменений в продукцию;
 - При ремонте продукции в течение гарантийного срока кем-либо, кроме уполномоченных на такой ремонт представителей ООО «ЧЗЭО»;
 - При отсутствии отметок в паспорте продукции о проведении регламентного технического обслуживания;
 - Повреждения продукции, вызванные механическим, химическим, термическим воздействием, если по своим техническим характеристикам продукция не должна выдерживать такое воздействие;
 - В случае воздействия на продукцию обстоятельств непреодолимой силы, в том числе агрессивное воздействие окружающей среды, если по своим техническим характеристикам продукция не должна выдерживать такое воздействие;
 - В случае сокрытия, подделки, удаления серийных номеров и других идентификаторов продукции;
 - Использование продукции не по прямому назначению;
 - Иным основаниям в силу закона или договора.

5. ПОЖИЗНЕННАЯ ГАРАНТИЯ WRNT

- 5.1. WRNT предусматривает установление продолжительности гарантийного срока на продукцию (ее партию) в течение всего срока службы, начиная с даты активации WRNT, согласно, п. 5.3. настоящего Положения.
- 5.2. WRNT предоставляется клиенту, от имени и (или) по поручению которого совершается активация дополнительной гарантии качества в порядке, предусмотренном пунктами 5.4. и 5.5. настоящей Политики.
- 5.3. Активация WRNT производится в течение 12 месяцев с даты отгрузки продукции посредством заполнения клиентом специальной регистрационной формы через электронную систему WRNTF на официальном сайте ООО «ЧЗЭО» по адресу www.chelzeo.ru.
- 5.4. Активация WRNT может быть выполнена силами компании на основании обращения клиента по установленной форме.
- 5.5. Заполняя регистрационные формы, представитель клиента предоставляет согласие на обработку персональных данных, а также на получение от компании информации рекламного характера.

- 5.6. Клиент отвечает за достоверность и полноту используемых при активации WRNT данных. В случае использования недостоверной и (или) неполной информации, ООО «ЧЗЭО» оставляет за собой право отказать в предоставлении WRNT.
- 5.7. Отказ в активации WRNT не ухудшает условия гарантийного обслуживания, предусмотренные разделом 4 политики, паспортом продукции и договором.
- 5.8. Активация или отказ в активации WRNT подтверждается в течение 14 календарных дней с момента заполнения регистрационной формы системным оповещением через e-mail письмо.
- 5.9. После подтверждения активации клиент посредством WRNT вправе проверить статус WRNT, отсканировав штриховой код или QR-code на продукции, или используя серийный номер продукции.
- 5.10. В случае если продукция является составной частью основного изделия (БМЗ, КТПН, 2КТПН и прочие), WRNT не распространяется на такое основное изделие и другие его комплектующие.
- 5.11. WRNT не распространяется на случаи поломки оборудования, вызванные причинами, предусмотренными п.4.16. настоящей Политики.
- 5.12. ООО «ЧЗЭО» вправе в любое время прекратить программу WRNT, при этом активированная к этому моменту для каждой единицы продукции дополнительная гарантия качества сохранит свое действие.
- 5.13. Прекращение программы WRNT производится путем публикации на официальном сайте компании www.chelzeo.ru соответствующего пресс-релиза, с даты которого дополнительная гарантия клиентам не предоставляется.

6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. В соответствии с частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ условия политики имеют силу публичной оферты.
- 6.2. Совершение клиентом указанных в пунктах 5.4., 5.5. действий признаются акцептом и означают заключение клиентом договора гарантийного обслуживания (дополнительного гарантийного обслуживания).
- 6.3. Компания вправе в одностороннем порядке изменить или дополнить политику путем публикации ее текста в новой редакции на официальном сайте ООО «ЧЗЭО» по адресу www.chelzeo.ru.
- 6.4. Обращения, связанные с гарантийным обслуживанием продукции, направляются в подразделение, обеспечивающее гарантийное и сервисное обслуживание клиентов ООО «ЧЗЭО», контактные данные которого указаны на официальном сайте www.chelzeo.ru.
- 6.5. Иные вопросы гарантийной политики ООО «ЧЗЭО», незатронутые настоящей Политикой, определяются паспортом, договором и действующим законодательством.
- 6.6. Условия гарантийного обслуживания, предусмотренные паспортом и договором, применяются в той части, в которой они не противоречат положениям политики.

Приложение № 1 к Гарантийной политике ООО «ЧЗЭО» «Форма рекламационного акта»

Рекламационный акт № ___ от « ___ » _____ 20__ г.

Сведения об изделии:

Изготовитель: _____

Обозначение: _____

Наименование: _____

Заводской №: _____

Количество: _____

Дата изготовления: _____

Дата приобретения: _____

Место эксплуатации: _____

Дата начала использования: « ___ » _____ 20__ г.

Дата выхода из строя: « ___ » _____ 20__ г.

Время фактического использования _____

Сведения о выявленных дефектах (некомплектности):

Описание дефекта (некомплектности):

Предполагаемая причина дефекта:

Место обнаружения: _____

Дата обнаружения: « ___ » _____ 20__ г.

Кем обнаружено: _____

(должность, подпись, ФИО)

Заключение комиссии:

Состав комиссии:

_____ (должность, подпись, ФИО)

_____ (должность, подпись, ФИО)

_____ (должность, подпись, ФИО)

Приложение:

РУКОВОДИТЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ _____

(подпись, ФИО)

М.П.