

Порядок предоставления гарантии качества товара

1. В настоящем «Порядке предоставления гарантии качества товара «Стройдормаш» следующие термины и сокращения имеют значение:

1.1. **Товар** – поставляемые по Договору БKM , МКМ, УБМ и дополнительные материалы, инструмент, оборудование (если дополнительные материалы, инструмент, оборудование поставляются).

1.2. **Поставщик** - АО «Стройдормаш».

1.3. **АСЦ** - авторизованный сервисный центр Поставщика (перечень АСЦ покупатель может получить на сайте Поставщика - <http://sdm-zavod.ru> или по телефону).

1.4. **Договор** – основной текст договора поставки, приложением к которому является настоящий Порядок.

1.5. **Порядок** – настоящий Порядок предоставления гарантии качества товара.

1.6. **Гарантийный срок** – период в который Товар должен соответствовать предусмотренным Договором требованиям к качеству Товара.

Гарантийный срок по данному Договору составляет (если иное не указано в пунктах 3, 4 Порядка):

- на БKM , МКМ, УБМ (за исключением базового транспортного средства) - 12 (двенадцать) месяцев с момента подписания акта приема-передачи Товара первому Покупателю или до наработки бурового и/или кранового оборудования по счетчику 1000 мото-часов, в зависимости от того, что наступит ранее;

- на дополнительные материалы, инструмент, оборудование - 2 (два) месяца с момента подписания акта приема-передачи Товара первому Покупателю.

1.6.1. На базовое транспортное средство гарантия качества предоставляется и гарантийный срок установлен изготовителем базового транспортного средства.

1.7. **Гарантийное обслуживание** – проводимые силами Поставщика или АСЦ бесплатные (если иное не вытекает из настоящего Порядка) ремонт и/или замена Товара (по выбору Поставщика) и/или его составляющих исключительно на условиях настоящего Порядка.

1.8. **Покупатель** – первый и последующие покупатели по Договору.

2. Поставщик гарантирует (если иное не вытекает из настоящего Порядка и на условиях настоящего Порядка), что переданный по настоящему договору Товар (в том числе комплектующие элементы) будет соответствовать установленным договором требованиям к качеству Товара в течение Гарантийного срока. В противном случае, Поставщик проведет Гарантийное обслуживание товара, при условии:

2.1. Эксплуатации Товара без нарушения правил, изложенных в прилагаемом к Товару руководстве по эксплуатации, лицом, имеющим соответствующий допуск.

2.2. Проведение ввода в эксплуатацию и инструктажа эксплуатирующего Товар персонала при наработке Товара 50 мото часов силами АСЦ или Поставщика за счет Покупателя.

2,3 Содержания товара на плановом техническом обслуживании с отметками о его проведении в паспорте Товара:

- своевременного проведения за счет Покупателя планового технического обслуживания бурового и/или кранового оборудования у АСЦ или Изготовителя (при достижении 50, 500, 1000 мото-часов), с внесением соответствующих отметок в паспорт машины;

- своевременного проведения Покупателем других работ (Ежедневного. Еженедельного, при достижении 250 , 750 мото-часов эксплуатации бурового и/или кранового оборудования) в соответствии с руководством по эксплуатации, паспортом на машину и рекомендациями Поставщика.

3. Гарантия и гарантийный срок на расходные материалы и специфические элементы Товара, выход из строя и/или плановая замена которых обусловлены самой необходимостью их применения и характером использования, ограничиваются днем первичной приемки Товара

первым Покупателем (повреждения и/или дефекты указываются в акте приема-передачи Товара, что одновременно является требованием Покупателя о проведении Гарантийного обслуживания).

К таким элементам в частности, но не ограничиваясь этим, относятся:

- Фильтры;
 - Масла и смазочные материалы;
 - Ремни, тросы и прочие приводы;
 - Стекла;
 - Зеркала, плафоны, фары и иные приборы освещения и световой сигнализации, лампы и лампочки, светоизлучающие диоды;
 - Герметичность разъемных соединений шлангов, труб, электропроводки, моменты затяжки резьбовых и прочих соединений, шплинтовка соединений;
 - Предохранители и реле;
 - Аккумуляторные батареи, шины и колесные камеры, щетки стеклоочистителей;
 - Лакокрасочное покрытие элементов шасси, рабочих органов, противовеса, опор и т.п.;
 - Рукава высокого давления, трубопроводы и шланги;
 - Обивка салона, обивка сидений, детали салона с кожаным покрытием (или его заменители) и другие элементы интерьера, комплектующие ЗИП (техническая документация, ключи, инструменты и т.п.).
-
-
-

4. Гарантия и гарантийный срок на произведенные не Поставщиком и перечисленные в настоящем п. 4 Порядка элементы Товара ограничиваются днем первичной приемки Товара первым Покупателем (повреждения и/или дефекты указываются в акте приема-передачи Товара, что одновременно является требованием Покупателя о проведении Гарантийного обслуживания).

К таким элементам в частности, но не ограничиваясь этим, относятся:

- автономные отопители и предпусковые подогреватели,
 - подогреватель рабочих жидкостей топливной, гидравлической, трансмиссионной систем,
 - системы спутниковой и GSM-навигации,
 - различное электронное и диагностическое оборудование.
-
-
-

На такие элементы может распространяться гарантия производителя этих элементов.

В случае проведения дополнительных работ по установке на Товар указанных в настоящем п.4 Порядка элементов силами Поставщика - предоставляется гарантия Поставщика на качество результата произведенных работ сроком один месяц с момента передачи Товара.

5. Порядок взаимодействия при гарантийном обслуживании.

5.1. В случае выхода из строя Товара или каких-либо его гарантийных деталей, узлов, механизмов Покупатель обязан незамедлительно сообщить об этом Поставщику или АСЦ письмом на электронную почту servis@sdm.ur.ru или заполнив электронную форму заявки о неисправности на сайте <http://sdm-zavod.ru/service-stroydormash/zayavka-o-neispravnosti>.

В сообщении должна содержаться информация:

- № и дата договора купли продажи, дата ввода в эксплуатацию;
- наименование и заводской номер вышедшего из строя Оборудования;
- контактное лицо, ответственное за проведение регламентного сервисного (технического) обслуживания (ФИО, телефон);
- место нахождения машины;
- фотография отметок о проведении технического обслуживания в Паспорте

Оборудования;

- фотография поломок;
- дата и общий характер поломки, в чём это проявляется;
- какие составляющие части (узлы, агрегаты, детали, компоненты) Оборудования требуют ремонта и/или замены (по мнению специалиста, ответственного за эксплуатацию у Покупателя).

С целью поддержания стабильности в отношениях Стороны Договора договорились, что требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены Поставщику в течение гарантийного срока и еще 30 дней после его истечения.

Эксплуатация неисправного Товара запрещается.

5.2. Представитель Сервисной службы Поставщика или АСЦ рассматривает случай поломки, при необходимости запрашивает необходимую дополнительную информацию, фотографии и определяет способ проведения ремонта или замены и необходимость дополнительной диагностики.

О результатах рассмотрения поломки Представитель Сервисной службы Поставщика или АСЦ сообщает контактному лицу Покупателя.

5.3. Получив подтверждение Поставщика о возможном соответствии поломки условиям гарантии Покупатель составляет акт-рекламацию (Форма акта-рекламации - Приложение № А к настоящему Порядку) и направляет его Поставщику.

5.4. Срок выполнения гарантийного обслуживания не должен превышать 45 рабочих дней. При выявлении недостатков, устранение которых требует значительных усилий и заказа редких деталей и узлов, срок восстановления может быть увеличен.

5.5. Гарантия Изготовителя распространяется только на дефекты производственного характера: дефекты материала, изготовления или сборки.

5.6. Предметом Гарантии и Гарантийного обслуживания не являются различного рода расходы Покупателя. Расходы Покупателя на сверхурочные работы, наработку, затраты на телефонные переговоры и телеграфные отправления, а также стоимость транспортировки, перемещения Товара и/или обслуживающего персонала Покупателя находятся в зоне ответственности Покупателя и возмещению Поставщиком не подлежат.

5.7. Гарантия Изготовителя не распространяется на следующие случаи:

а) нормальный износ любых деталей, естественное старение покрытия деталей ходовой части и элементов системы выпуска отработанных газов, гальванопокрытия крепежных деталей, резиновых элементов, разрушения в результате воздействия окружающей среды лакокрасочного слоя, обивки и отделки,

б) слабые посторонние звуки, шум, вибрация, образование масляных пятен в зонах сальников и уплотнений, которые не влияют на безопасность, качество, характеристики и работоспособность Продукции или ее элементов,

в) любые последствия, явившиеся результатом неполного или несоответствующего обслуживания, например: пренебрежение ежедневным или периодическим осмотром, несоблюдение требований «Руководства по эксплуатации» и установленных сроков планового технического обслуживания,

г) результаты проведенных Покупателем работ, связанных с проведением различных регулировок, например: систем управления, приборов безопасности, регулировка гидравлических и электрических клапанов или промывка гидравлической, топливной систем и т.д.,

д) любые последствия, явившиеся результатом использования неоригинальной или неодобренной Изготовителем детали, либо детали, замененной или отремонтированной неуполномоченным Изготовителем сервисным центром,

е) повреждение Товара в результате эксплуатации Товара с обнаруженным дефектом, дорожно-транспортного происшествия, неосторожности, пренебрежительного обращения с Товаром, использования ее в условиях недопустимых или повышенных нагрузок и т.п.,

ж) выход из строя элементов Товара, вызванный внесением изменений в ее конструкцию (например: установка дополнительного электрооборудования, питающегося от бортовой сети Товара, не предусмотренного Изготовителем), а также при проведении

пользователем по собственной инициативе и своими силами ремонта или демонтажа узлов и агрегатов Товара,

з) повреждения Товара, вызванные внешними воздействиями промышленных и химических выбросов, кислотных или щелочных загрязнений воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, частями дорожного покрытия (камни, песок, соль, химические реагенты, применяемые для борьбы с обледенением дорог), града, молнии, пожара и других природных явлений,

и) повреждения в результате движения и/или работы Товара при недостатке эксплуатационных материалов (например, тормозной, гидравлической или охлаждающей жидкости, масла или смазки), в связи с несвоевременным обнаружением их утечки или повышенного расхода, либо в результате применения не рекомендованных Изготовителем эксплуатационных материалов и топлива,

к) возмещение затрат на расходные, смазочные материалы и прочие элементы, подверженные износу и разрушению при нормальной эксплуатации,

л) проведение испытаний, экспертизы или замеров расхода топлива или эксплуатационных жидкостей (масел),

м) повреждения, связанные с установкой дополнительного бурильного оборудования или инструмента, физико-технические параметры и геометрические размеры которого превышают допустимые Изготовителем Товара,

н) Товар, который был собран, разобран, отрегулирован или восстановлен не Изготовителем или его АСЦ,

о) если на момент возникновения неисправности (дефекта, поломки) управление Товаром осуществлялось лицом, не имеющим документа установленного образца, подтверждающего право на управление Товаром (механизмом, транспортным средством) данной категории или типа, либо если срок действия такого документа истёк, либо документ не соответствовал установленному образцу, либо был выдан не имеющим на то полномочий органом.

5.8. Элементы Товара, которые были заменены Поставщиком по гарантии, становятся собственностью Поставщика и должны быть немедленно после замены детали отправлены Покупателем Поставщику. В случае невозврата деталей Покупатель возмещает Поставщику стоимость деталей, которые были установлены по гарантии.

5.9. В случае если поломка не признана Поставщиком гарантийной, Покупатель в течение 3 рабочих дней после получения соответствующего требования Поставщика, возмещает Изготовителю понесенные им затраты по выезду и работе представителя Поставщика на месте эксплуатации техники, (проживание, питание, командировочные расходы, затраты на производство работ).

5.10. В случае просрочки Покупателем срока возмещения стоимости деталей и/или затрат по выезду, Поставщик вправе взыскать с Покупателя неустойку в размере 0,1 % от стоимости возмещения деталей и/или затрат по выезду за каждый день просрочки.

5.11. После передачи Покупателю результата работ по гарантии (отремонтированного оборудования) Покупатель и исполнитель работ (Изготовитель или АСЦ) подписывают «Акт о выполненных работах». Если после выполнения работ «Акт о выполненных работах» не подписан Покупателем и в течение 7 суток не поступило в адрес исполнителя работ письменных возражений по акту, работы считаются выполненными должным образом.

АКТ-РЕКЛАМАЦИЯ

Приложение № А

от «___» _____ 20__ г.

1. Владелец БКМ, МКМ, УБМ _____
(наименование организации)

_____ (паспортные данные, ИНН, адрес, телефон факс)

2. Модель БКМ, МКМ, УБМ _____, зав. № _____, шасси № _____

дата выпуска БКМ, МКМ, УБМ «___» _____ 20__ г.

3. Зарегистрирована в органах Ростехнадзора «___» _____ 20__ г. зав. № _____

4. Введена в строй «___» _____ 20__ г. на основании регистрации в ГИБДД

5. Нарботка : по счетчику моточасов _____ ч.

6. Показания спидометра _____ км

7. Дата обнаружение дефекта «___» _____ 20__ г.

8. Ф.И.О., тел. оператора БКМ, МКМ, УБМ _____

_____ имеет удостоверение машиниста БКМ, МКМ, УБМ № _____, от «___» _____ 20__ г.

9. Скан с отметками о прохождении Тех. обслуживания БКМ, МКМ, УБМ

10. Точный адрес где находится БКМ, МКМ, УБМ _____

_____ 11. Описание обнаруженного дефекта и обстоятельств, при которых он произошел (подробно)

12. Причина дефекта по заключению комиссии _____

13. В случае признания случая не гарантийным Владелец техники гарантирует возмещение Производителю всех расходов по доставке специалистов, запчастей и затрат на выполнение работ, связанных с рассмотрением данной претензии согласно выставленного счета в срок 3 рабочих дней.

14. Владелец гарантирует Возврат запчастей замененных по гарантии Производителю

Комиссия в составе:

_____ (должность, Ф.И.О, подпись)

_____ (должность, Ф.И.О, подпись)

_____ (должность, Ф.И.О, подпись)