

УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ НА ОБОРУДОВАНИЕ ИСТРАТЕХ

(Вступает в силу 01.01.2024)

Гарантийные сроки

- Срок службы оборудования – 10 лет с даты производства. Дата производства указана на фирменной табличке (шильдике) оборудования.
- Гарантийный срок на насосы и насосные станции HC-SE («гидромодули») составляет 30 месяцев с даты продажи, но не более 42 месяцев с даты производства, указанной на шильдике. Гарантийный срок подтверждается документами продажи.
- Гарантийный срок на насосные станции (кроме HC-SE) составляет 60 месяцев с с даты продажи, но не более 63 месяцев с даты производства, указанной на шильдике станции. Гарантийный срок подтверждается документами продажи.
- Гарантийный срок на шкафы управления, продаваемые отдельно (не в составе насосной станции) составляет 18 месяцев с даты продажи, но не более 30 месяцев с даты производства, указанной на шильдике. Гарантийный срок подтверждается документами продажи.
- На торцевые уплотнения в составе оборудования предоставляется отдельный гарантийный срок 6 месяцев с даты продажи оборудования, но не более 18 месяцев с даты производства оборудования, указанной на шильдике. Гарантийный срок подтверждается документами продажи оборудования.
- В случае указания специальных гарантийных условий на оборудование в договоре между ООО «ИСТРАТЕХ» и конечным пользователем, приоритет имеют гарантийные условия, указанные в договоре.
- Гарантийный срок на запасные части, ремкомплекты, принадлежности составляет 12 месяцев со дня продажи конечному пользователю. Гарантийный срок подтверждается документами продажи.
- Если конечным пользователем оборудования является потребитель (применяется понятие, используемое в Законе РФ от 07.02.1992 N 2300-1), гарантийный срок на оборудование, находившееся в гарантийном ремонте, увеличивается на срок нахождения оборудования в ремонте. Если оставшийся после ремонта гарантийный срок составляет менее 6 месяцев, то гарантийный срок увеличивается до 6 месяцев с даты ремонта. Гарантийный срок подтверждается сервисным протоколом Сервисного центра ИСТРАТЕХ (далее – Сервисного центра).
- Если конечным пользователем оборудования является юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, гарантийный срок не увеличивается на срок нахождения оборудования в ремонте.

- Гарантийный срок на детали и узлы, замененные в ходе негарантийного ремонта оборудования Сервисным центром в гарантийный период, составляет 12 месяцев со дня выдачи оборудования конечному пользователю. Гарантийный срок на оборудование сохраняется прежним. Гарантийный срок подтверждается сервисным протоколом Сервисного центра.
- Если в период гарантийного срока по результатам диагностики Сервисного центра в сервисном протоколе установлен временный запрет на эксплуатацию оборудования, то запрет действует до окончания ремонта. При нарушении данного запрета гарантийный срок на оборудование прекращается и оборудование не подлежит гарантийному ремонту.
- Если оборудование является частью установки другого производителя, то для определения гарантийных сроков и условий ремонта конечный пользователь должен обратиться к поставщику установки.

Гарантийные условия

- В случае поломки/необходимости диагностики оборудования в течение действия гарантийного срока, владельцу необходимо направить запрос производителю либо обратиться в ближайший Сервисный центр
- При установлении гарантийного случая оборудование (детали, узлы) ремонтируется или заменяется бесплатно Сервисным центром. Сервисный центр принимает решение о месте ремонта или о замене на условиях действующего законодательства. После замены по гарантии неисправное оборудование (детали, узлы) передается в Сервисный центр по акту и остается в Сервисном центре.
- Если иное не предусмотрено законодательством, Сервисный центр определяет способ устранения недостатка, в т.ч. необходимость замены оборудования. Неисправность устраняется в минимальный разумный срок, объективно необходимый для её устранения.
- Оборудование (комплектующее изделие) считается дефектным только в том случае, если при изготовлении были использованы материалы, детали, узлы, не соответствующие техническим условиям и стандартам, установленным применимым законодательством, нормативными актами, документацией на оборудование.
- Гарантийные обязательства не распространяются на случаи естественного износа.
- Гарантийные обязательства прекращаются:
 - по истечении гарантийного срока
 - если оборудование введено в эксплуатацию и (или) эксплуатируется и (или) обслуживается с нарушением требований, установленных Руководством по монтажу и эксплуатации, в том числе:

а) если оборудование запущено/эксплуатируется без воды (или иной перекачиваемой жидкости);

б) если перекачиваемая жидкость не соответствует требованиям Руководства по монтажу и эксплуатации (или опросному листу на оборудование);

в) если оборудование имеет несоответствие электрического питания стандартам и нормам, указанным в Руководстве по монтажу и эксплуатации;

- если оборудование имеет недостатки или повреждения (в т.ч. механические, химические), возникшие в результате действий/бездействий конечного пользователя, третьих лиц, в результате любых иных обстоятельств, наступивших после передачи оборудования конечному пользователю (в том числе при нарушении правил транспортировки и хранения оборудования);

- если оборудование получило дефекты (неисправности) в результате неисправности или несоответствия системы конечного пользователя;

- если оборудование модифицировано/обслуживалось/разбиралось лицом, не являющимся представителем Сервисного центра. При этом любое вмешательство, в том числе гарантийный или негарантийный ремонт, произведенное без выдачи представителем Сервисного центра сервисного протокола, приравниваются к неавторизованному ремонту с прекращением действия гарантийных обязательств;

- если оборудование введено в эксплуатацию лицом, не являющимся представителем Сервисного центра;

- если оборудование эксплуатируется и (или) технически обслуживается с нарушением требований, установленных применимым законодательством, нормативными актами, документацией на оборудование;

- если оборудование вывезено за пределы государства, в котором оборудование продано конечному пользователю;

- при отказе конечного пользователя указать действующий номер мобильного телефона/адрес конечного пользователя (если конечным пользователем является юридическое лицо – контактные данные уполномоченного представителя юридического лица);

- при отказе конечного пользователя от передачи оборудования на диагностику с целью установления гарантийного случая и подписания соответствующих документов

- Не возмещаются убытки, связанные с монтажом и демонтажом оборудования в гарантийный период, а также ущерб, нанесенный

другому оборудованию, находящемуся у конечного пользователя, в результате неисправностей (или дефектов), в отношении которых установлен гарантийный случай.

- Диагностика оборудования, по результатам которой не установлен гарантийный случай, также как и работы, проводимые с оборудованием (в т.ч. любая замена запасных частей и т.п.), по результатам диагностики которого не установлен гарантийный случай, являются платной услугой и оплачиваются конечным пользователем в полном объеме, как и транспортные расходы.
- Расходы, связанные с временем ожидания/хранения Сервисного центра и возникшие по причине задержки со стороны конечного пользователя, оплачиваются конечным пользователем.
- Претензии по гарантии не могут быть предъявлены по основаниям, не указанным в настоящих Условиях гарантии.
- В пределах, допускаемых действующим применимым законодательством, все претензии, связанные с оборудованием, должны направляться продавцу в соответствии с применимым Гражданским кодексом, если иное прямо не установлено применимым законодательством для потребителей;
- Любые сообщения (в т.ч. документы в pdf-копиях), отправленные по номеру мобильного телефона, указанному конечным пользователем, являются сообщениями, направленными надлежащим образом и полученными конечным пользователем на дату отправления сообщения. Pdf-копии документов (в т.ч. сервисных протоколов) имеют силу оригиналов и являются отправленными надлежащим образом при отправке посредством любого мессенджера, используемого для указанного номера мобильного телефона