



Новые Платформы

## Положение о гарантийном обслуживании изделий

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом Генерального директора

№ Од 14/11-2022.1 от 14.11.2022 года

/С.К. Степкин

(подпись)



**Общество с ограниченной ответственностью «Новые платформы»  
(ООО «Новые платформы»)**

### **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийном обслуживании Изделий  
Редакция №2**

г. Москва  
2022 год

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

1. Общие положения.....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Гарантийные обязательства.....	3
4. Распространение гарантийных обязательств.....	4
5. Порядок передачи Изделий на сервисное обслуживание.....	4
6. Сервисное обслуживание.....	6
Приложение 1 (Протокол согласования договорной цены).....	7
Лист согласования.....	8

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Требования к функциональным возможностям, условиям эксплуатации, транспортировки и хранения Изделия прописаны в Паспорте и Руководстве по эксплуатации. К каждому Изделию прилагается Паспорт и Руководство по эксплуатации в напечатанном виде, если иное не предусмотрено договором поставки.
- 1.2. Покупатель обязан изучить сопроводительные документы и обеспечить необходимые условия хранения, транспортировки, эксплуатации и монтажа, указанных в эксплуатационной документации.
- 1.3. В течение гарантийного срока изготовитель безвозмездно устраняет дефекты изделия при условии соблюдения потребителем правил и условий хранения, транспортировки, монтажа, установки и эксплуатации.

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 2.1. Изделие ненадлежащего качества – это изделие, имеющее несоответствие одной или более характеристик, заявленным Заказчиком в соответствующей Спецификации.
- 2.2. Дефект Изделия – любой недостаток, который препятствует его использованию в тех целях, для которых оно было разработано и изготовлено.
- 2.3. Неисправность Изделия – состояние, при котором оно не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

## 3. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

- 3.1. Изготовитель гарантирует отсутствие производственных дефектов и неисправностей Изделий и несет ответственность по гарантийным обязательствам в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.2. Изготовитель гарантирует надлежащее качество и работоспособность Изделий при условии выполнения Покупателем технических условий эксплуатации.
- 3.3. Гарантийный срок на поставляемые Изделия ООО «Новые платформы» составляет 12 (двенадцать) месяцев с даты подписания уполномоченными представителями сторон товарной накладной и Акта приема-передачи с указанием серийных номеров Изделий.
- 3.4. В течение гарантийного срока Изготовитель обязуется бесплатно устранить дефекты Изделия путем его ремонта или замены на аналогичное при условии, что дефект возник по вине Изготовителя. Изделие, предоставляемое для замены, может быть как новым, так и восстановленным, но в любом случае Изготовитель гарантирует, что его характеристики будут не хуже, чем у заменяемого Изделия.
- 3.5. Выполнение Изготовителем гарантийных обязательств по ремонту вышедшего из строя Изделия влечет за собой увеличение гарантийного срока на время ремонта.
- 3.6. Условия гарантии не предусматривают чистку и профилактику Изделия силами и за счет Изготовителя.

#### 4. РАСПРОСТРАНЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

4.1. Гарантийные обязательства не распространяются на Изделия:

- имеющие механические повреждения, дефекты (трещины, сколы, вмятины, следы от ударов, перегрева, коррозию, окисления и др.), полученные после выходного (приемочного) контроля Изделия;
- имеющие повреждения, вызванные попаданием внутрь посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых, пыли и др.;
- подвергшиеся нарушению правил транспортировки и условий хранения, технических требований эксплуатации и размещению;
- эксплуатировавшихся с использованием комплектующих, не входящих в комплект поставки;
- с наличием признаков постороннего вмешательства, со следами ремонта не сервисной службой ООО «Новые платформы»;
- подвергшиеся действиям обстоятельств непреодолимой силы (пожар, наводнение, землетрясения и пр.), влиянию случайных внешних факторов (скачки напряжения в электрической сети и пр.), действий третьих лиц, аварий;
- с поврежденным, неразличимым и нечитаемым серийным номером;
- с отсутствующим паспортом Изготовителя.

4.2. Гарантия не распространяется на:

- упаковку, комплектацию, расходные материалы;
- ущерб, причиненный другому оборудованию, работающему в сопряжении с данным Изделием.

4.3. Изготовитель не несет ответственности по гарантии в случае, если произведенная им диагностика и/или анализ показали, что заявленный дефект в Изделии отсутствует, либо он возник вследствие нарушений правил и условий эксплуатации, а также любых действий, связанных с попыткой добиться от Изделия выполнения функций, не заявленных Изготовителем.

4.4. Ни при каких обстоятельствах Изготовитель не несет ответственности за какой-либо ущерб (включая потерю данных, потерю прибыли и другие случайные, последовательные или косвенные убытки), связанные с использованием или невозможностью использования Изделия.

#### 5. ПОРЯДОК ПЕРЕДАЧИ ИЗДЕЛИЯ НА СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1. Для осуществления гарантийного ремонта Покупатель должен уведомить Изготовителя о неработоспособности Изделия и заполнить заявку на проведение работ по диагностике неисправности оборудования и проведения ремонтных работ. Заявка заполняется по адресу: <https://service.newplatforms.ru> или <https://service.new-platforms.com> (логин и пароль предоставляется по запросу на адрес электронной почты [service@newplatforms.ru](mailto:service@newplatforms.ru) в котором необходимо указать название компании, email сотрудников, которым необходим доступ в систему учета заявок, IP-адреса с которых будет осуществляться доступ в систему). Для начала работы необходимо произвести авторизацию в системе с использованием высланных

учетных данных. После входа необходимо перейти в раздел «Проекты», как показано на Рисунке 1.

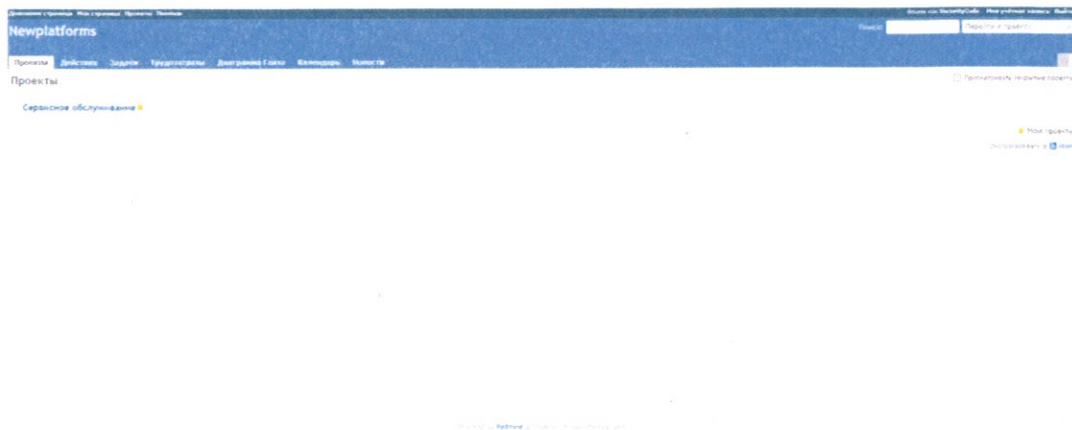


Рисунок 1 – Выбор раздела «Проекты»

Далее выбрать вкладку «Задачи», как показано на Рисунке 2.

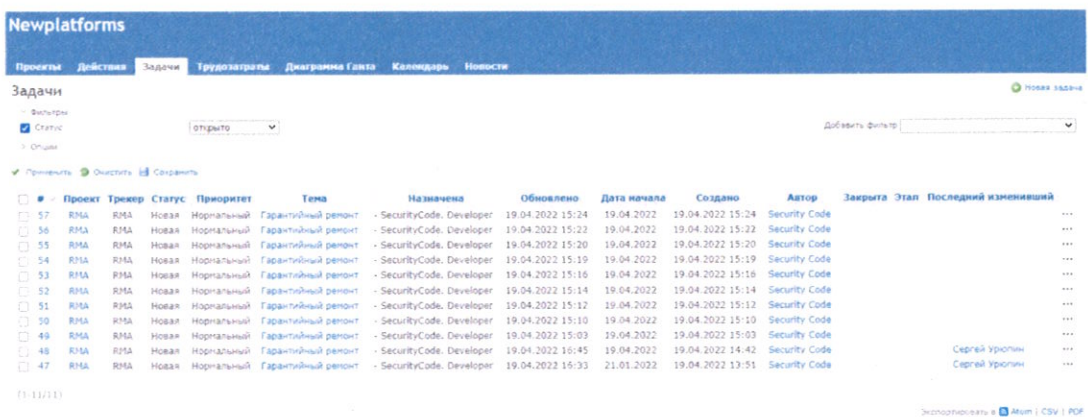


Рисунок 2 – Выбор вкладки «Задачи»

В верхнем правом углу вкладки нажать кнопку «Новая задача» для перехода в форму создания заявки на ремонт, как показано на Рисунке 3.

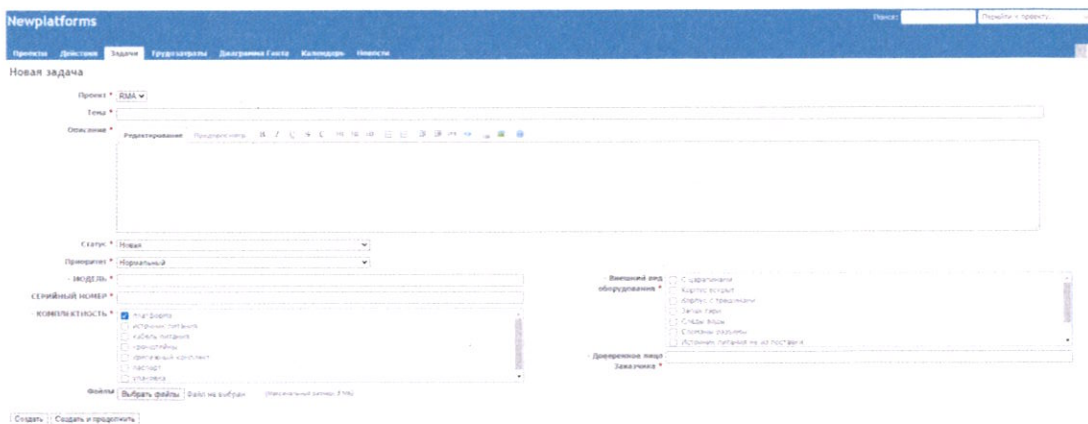


Рисунок 4 – Заявка на ремонт

Далее необходимо заполнить заявку и нажать кнопку «Создать» или «Создать и продолжить». Для получения информации об изменениях ранее созданной заявки предусмотрена система информирования по электронной почте. При изменении статуса заявки в ранее указанный адрес электронной почты

направляется информационное письмо с внесенными изменениями. В системе отсутствует возможность внесения изменений в саму заявку, но есть возможность комментирования заявки. Для этого необходимо:

- перейти в раздел «задачи»;
- выбрать необходимую заявку и перейти в нее;
- нажать кнопку «редактировать» в верхнем правом углу и в появившейся области ввести комментарий к заявке, как показано на Рисунке 4.

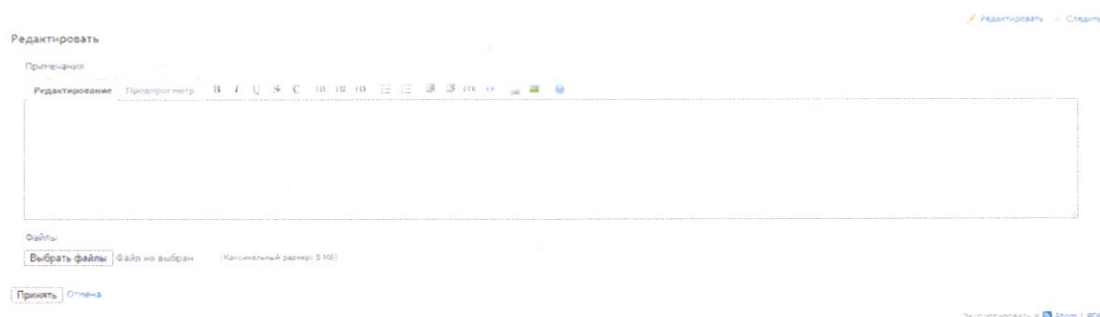


Рисунок 5 – Область комментирования

- 5.2. Изготовитель проверяет серийный номер, указанный в заявке, подтверждает/ не подтверждает Покупателю действие гарантийного срока на данное Изделие.
- 5.3. Покупатель отправляет Изделие в сервисный центр Изготовителя в течении трех рабочих дней с момента получения ответа (п. 4.2.). К Изделию прилагается Паспорт и Акт приема-передачи в двух экземплярах.

Ответственность за сохранность и соблюдение условий транспортировки лежит на отправителе.

**Покупатель обязан одновременно с Изделием передать на него паспорт. Если паспорт Покупателем не передан вместе с Изделием, Изготовитель имеет право отказаться от проведения гарантийного ремонта до момента его предоставления Покупателем. В указанном случае, Изделие, по согласованию сторон, может находиться на ответственном хранении (при условии оплаты Покупателем таких услуг) на складе Изготовителя до момента получения паспорта от покупателя, либо (при отказе предоставить паспорт на Изделие, отсутствии ответа в течении 2 (двух) рабочих дней на соответствующее уведомление Изготовителя о необходимости предоставить паспорт на Изделие)) возвращается Покупателю за счет последнего посредством транспортной компании. При этом, обязательства со стороны Изготовителя по рассмотрению соответствующей заявки/претензии Покупателя по качеству Изделия прекращаются. Ремонт Изделия производится за счет и силами Покупателя, после чего, гарантийные обязательства на Изделие, возложенные на Изготовителя, утрачивают силу.**

- 5.4. Доставка Изделия для гарантийного ремонта осуществляется за счет Покупателя.

Обратная доставка:

- за счет Изготовителя, если случай признан гарантийным;
- за счет Покупателя, если случай признан негарантийным.

5.5. Изготовитель собирает комиссию, проводит диагностику полученного Изделия и оформляется Акт с указанием выявленных недостатков, причин их возникновения и возможностью осуществления гарантийного ремонта.

5.5.1. Гарантийный случай:

- производит ремонт/замену неисправного Изделия;
- отправляет работоспособное Изделие Покупателю.

5.5.2. Негарантийный случай:

- при выявлении неисправностей, возникших по вине Покупателя, третьих лиц или непреодолимых обстоятельств, Изготовитель составляет акт технической экспертизы и смету с указанием перечня и стоимости работ, необходимых для восстановления работоспособности Изделия (Приложение 1);
- в случае согласия Покупателя отремонтировать Изделие – Изготовитель выставляет счет, производит ремонт, отправляет работоспособное Изделие Покупателю;
- в случае отказа Покупателя от ремонта – Изготовитель выставляет счет за диагностику и после его оплаты, высылает Изделие Покупателю;
- гарантийный срок на произведенные работы и замененные компоненты – 3 (три) месяца.

5.6. Срок гарантийного ремонта не должен превышать 45 дней с момента получения неработоспособного Изделия Изготовителем.

## 6. СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Сервисное обслуживание включает в себя дополнительное обслуживание, которое Изготовитель производит бесплатно (посредством средств связи):

- консультации по монтажу Изделий;
- консультации по настройке и наладке Изделий;
- консультации по техническому обслуживанию Изделий.





**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**Положения о гарантийном обслуживании Изделий  
ООО «Новые платформы»**Положение согласовано:**

Операционный директор


12.11.2022  
дата

  
подпись

/Е.О. Кривошеев

Начальник отдела  
снабжения и логистики


14.11.2022  
дата

  
подпись

/Н.И. Мавлютов

Сервисный инженер

19.11.2022  
дата

  
подпись

/А.Ю. Сафонов