

# ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АО «ПРОМСЕРВИС»

## 1. Общие положения

1.1 Настоящие гарантийные обязательства распространяются на всю продукцию, производимую АО «Промсервис», определяют порядок её обслуживания в период установленного гарантийного срока эксплуатации.

1.2 Владелец, покупатель прибора (далее потребитель) имеет право на гарантийное обслуживание в период установленного гарантийного срока эксплуатации прибора. Гарантийное обслуживание – это бесплатный гарантийный ремонт (устранение неисправности, возникшей по вине производителя) и бесплатная первичная поверка после гарантийного ремонта.

1.2.1 Документом, подтверждающим гарантийный статус продукции, является паспорт прибора.

1.2.2 Гарантийный срок эксплуатации указан в паспорте прибора и исчисляется от даты его продажи.

1.3 Гарантийное обслуживание производится производителем и сервисными центрами. Перечень сервисных центров приведён на сайте АО «Промсервис» [www.promservis.ru](http://www.promservis.ru)

1.4 Гарантийное обслуживание осуществляется вне зависимости от того, в чьем ведении (собственности) находится прибор на момент наступления гарантийного случая.

1.5 Доставка прибора производителю или в сервисный центр производится за счет потребителя.

## 2. Условия и порядок исполнения гарантийных обязательств

2.1 Для получения гарантийного обслуживания потребитель обязан предоставить в сервисный центр:

- акт рекламации (сопроводительное письмо) с указанием характера и проявления неисправности прибора;
- паспорт прибора с отметками отдела технического контроля службы качества, отдела продаж, с отметкой о монтаже специализированной организацией, или дубликат паспорта, выданный изготовителем и заверенный синей печатью изготовителя;
- неисправный прибор.

2.1.1 Дополнительные требования к внешнему виду прибора, направляемого потребителем в сервисный центр по рекламации:

- отсутствие загрязнений;
- отсутствие следов краски (клея, герметика), нештатных надписей, стикеров, наклеек потребителя или эксплуатирующей организации, препятствующих идентификации и проверке работоспособности прибора.

2.1.2 Идентификация прибора осуществляется по внешней маркировке (штатные надписи, этикетки, штрих-код) на корпусе прибора и по данным, указанным в паспорте.

2.2 Гарантийное обслуживание выполняется только в период гарантийного срока эксплуатации, указанного в паспорте прибора, и включает в себя устранение неисправности, возникшей по вине производителя (гарантийный ремонт), а также первичную поверку после гарантийного ремонта (средства измерений). Периодическая поверка, выполняемая по истечении межповерочного интервала, в гарантийное обслуживание не входит. Все расходы по периодической поверке в период гарантийного срока эксплуатации несёт потребитель.

2.3 Гарантийные обязательства не распространяются на расходные материалы и составные компоненты прибора, такие как встроенные батареи и аккумуляторы, имеющие ограниченный срок службы. Все расходы по их замене несёт потребитель.

2.4 Гарантийные обязательства не распространяются на монтаж и настройку прибора на месте эксплуатации. Ответственность за качество монтажа и корректность настройки прибора несёт монтажная (эксплуатирующая) организация, выполнившая данные работы.

### **3. Условия, препятствующие исполнению гарантийных обязательств**

3.1 Сервисный центр принимает решение об отказе от исполнения гарантийных обязательств и прекращении гарантийного обслуживания при наступлении любого из перечисленных ниже событий:

3.1.1 Отсутствие паспорта прибора.

3.1.2 Истечение гарантийного срока эксплуатации.

3.1.3 Несовпадение идентификационных данных, указанных в паспорте и на корпусе прибора.

3.1.4 Наличие в паспорте следов переклеивания наклеек или подчисток, исправлений, удалений данных о приборе, таких как обозначение, исполнение, заводской номер, дата производства, дата продажи, дата поверки и др.

3.1.5 Повреждение на корпусе прибора штатных надписей и этикеток, наличие следов их переклеивания, отсутствие (механическое повреждение) конструктивных элементов (деталей) прибора, пломб изготовителя или сервисного центра, оттиска клейма поверителя.

3.1.6 Механическое повреждение прибора вследствие нарушения правил транспортирования, хранения, монтажа, эксплуатации, заявленных изготовителем и установленных в эксплуатационной документации.

3.1.7 Наличие признаков несанкционированного ремонта или вскрытия прибора, замена деталей и комплектующих лицами, не уполномоченными изготовителем.

3.1.8 Повреждения, полученные в результате воздействия внешних факторов (температуры, давления, вибрации и др.), превышающих допустимые эксплуатационные пределы.

3.1.9 Повреждения, полученные вследствие действий непреодолимой силы (пожара, подтопления, молнии и др.).

3.1.10 Повреждения, вызванные использованием прибора не по назначению или в сопряжении с нестандартным оборудованием, не одобренным изготовителем или не прошедшим тестирование на совместимость.

3.1.11 Повреждения электронных компонентов, узлов и деталей, полученные вследствие скачков напряжения питающей сети, ошибочного подключения, неправильного выбора оборудования и питающего напряжения, несоответствия параметров информационных и кабельных сетей требованиям Государственных стандартов и технических условий.

3.1.12 Повреждения, полученные вследствие несоблюдения требований и сроков технического и профилактического обслуживания, установленных в эксплуатационной документации, в том числе вызванные:

- бездействием при условии нормального износа расходных материалов или истечения срока службы встроенных батарей и аккумуляторов;
- использованием ненадлежащих расходных или чистящих материалов.

3.1.13 Другие неисправности, возникшие по вине потребителя или третьих лиц.

3.2 Документом, свидетельствующим об отказе от исполнения гарантийных обязательств, является акт технической экспертизы, содержащий обоснование причины отказа, подписанный руководителем сервисного центра и заверенный печатью синего цвета.

#### **4. Сроки исполнения гарантийных обязательств**

4.1 Гарантийный ремонт осуществляется в срок до 15 рабочих дней от даты получения сервисным центром неисправного прибора с паспортом и актом рекламации.

4.1.1 В случае отсутствия акта рекламации начало ремонтных работ исчисляется от даты получения недостающей информации.

4.1.2 Время нахождения прибора в пути, на складах транспортных компаний, в пользовании потребителя и т.п. в срок гарантийного ремонта не включается.

4.2 В случае принятия решения об отказе от исполнения гарантийных обязательств и прекращении гарантийного обслуживания сервисный центр уведомляет потребителя о причине отказа и предоставляет потребителю акт технической экспертизы в срок до 10 рабочих дней от даты получения неисправного прибора.

4.3 Все составные узлы и компоненты прибора, заменённые при гарантийном ремонте, наследуют гарантийный срок эксплуатации и порядок гарантийного обслуживания прибора в целом.

4.4 Гарантийный срок эксплуатации продлевается на время выполнения гарантийного ремонта прибора.

#### **5 Ограничения и особые условия**

5.1 АО «Промсервис» (далее – компания) не несёт ответственности за совместимость своей продукции с оборудованием и программными продуктами, а также за повреждения, причинённые оборудованию и программному обеспечению третьих лиц при сопряжённом использовании с

продукцией компании. В случае предъявления рекламации компания оставляет за собой право потребовать документы, подтверждающие легальность используемого программного обеспечения.

5.2 Компания не несёт ответственности за убытки, связанные с использованием или невозможностью использования приобретённой в коммерческих целях продукции компании, включая все без исключения случаи недополучения прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации либо других потерь.

5.3 Компания не несёт ответственности перед покупателем за убытки, вызванные нарушением изготовителем оборудования прав на результаты интеллектуальной и творческой деятельности третьих лиц.

5.4 Компания не предоставляет никаких других гарантий, как явных, так и предполагаемых, включая (но не ограничиваясь только ими) гарантии на покупательский спрос на приобретённую в коммерческих целях продукцию, соответствие специальным требованиям, не оговорённым при покупке, гарантии на последующую модернизацию и т.п.

5.5 Компания не производит возмещение вреда, причинённого вследствие недостатков продукции (Гражданский кодекс РФ, ст. 1095).

Руководитель ЦФО «Приборы»  
Директор  
ООО «ЛКО «ПРАМЕР»



А.В. Балдин

Введено в действие 30 июня 2018 г.