

Хроматографические аппаратно-программные комплексы



**Гарантии на изделия поставляемые**

**ЗАО СКБ «Хроматэк»**

Руководящие материалы

214.0.097.001PM

август 2013



## Гарантии на изделия поставляемые ЗАО СКБ «Хроматэк»

### **Что означает гарантия?**

Гарантия – это заверение предприятия-изготовителя или поставителя услуг о том, что изделие (или услуга), или его составные части (часть услуги), в течении гарантийного срока сохранят свои качества и безопасность. Также с гарантией предприятия-изготовитель или поставитель услуг может брать на себя дополнительные обязательства, которые не предусмотрены в государственных нормативных актах, по отношению к Покупателю.

Гарантийный срок - это срок службы изделия, в течение которого производится восстановление работоспособности или функциональности изделия за счет предприятия изготовителя.

### **1. Гарантийные сроки:**

1.1 Стандартный гарантийный срок эксплуатации изделия – 12 месяцев со дня ввода в эксплуатацию, но не более 18 месяцев со дня приемки ОТК предприятия-изготовителя (если иные условия не предусмотрены договором поставки). Ввод в эксплуатацию должен быть подтвержден актом ввода в эксплуатацию. Копия акта не позднее 10 дней должна быть отправлена в адрес ремонтно - эксплуатационной службы (e-mail: [19@chromatec.ru](mailto:19@chromatec.ru)) с получением подтверждения и регистрации ремонтно-эксплуатационной службы. При отсутствии акта ввода в эксплуатацию в течении 6 месяцев с момента отгрузки оборудования гарантийный срок устанавливается 12 месяцев с момента отгрузки.

1.2 Гарантийный срок эксплуатации может быть увеличен в соответствии с условиями договора поставки, либо в соответствии с указаниями раздела о гарантиях сопроводительной документации на изделие. При определении гарантийного срока эксплуатации руководствуются увеличенными сроками гарантии, указанными в договоре поставки.

1.3 Гарантийный срок эксплуатации на поставленную составную часть изделия составляет 3 месяца со дня отгрузки в случае:

- если невозможно определить дату ввода изделия в эксплуатацию;
- в сопроводительных документах на составную часть изделия нет указаний о гарантийном сроке эксплуатации;
- составная часть изделия предназначена для установки в изделие, срок гарантийной эксплуатации которого истек или данное изделие не произведено в СКБ Хроматэк;
- если иные условия не предусмотрены договором поставки.

1.4 Гарантийный срок эксплуатации указанный как «с момента отгрузки» может быть увеличен на срок доставки перевозчиком изделия (или составной части изделия) до Покупателя в случае, если Покупатель предоставляет подписанные накладные, акты приема-передачи или иные документы, подтверждающий право перехода собственности на изделие (или составную часть изделия) от предприятия-изготовителя к Покупателю.

1.5 Если поставленная составная часть изделия предназначена для замены аналогичной, вышедшей из строя составной части изделия в течение гарантийного срока эксплуатации изделия, то на заменённую составную часть изделия распространяются сроки гарантии на изделие.

1.6 Гарантийные обязательства на колонки насадочные, капиллярные, сорбционные трубки, микрошприцы, персональный компьютер, принтер (и другие аналогичные изделия) определяются сопроводительными документами на эти изделия.

1.7 Гарантийный срок на поставленные капиллярные колонки составляет 3 месяца с момента отгрузки.

1.8 Гарантийный срок эксплуатации не распространяются на расходные материалы: мембраны, лайнеры испарителя, уплотнительные материалы (муфты, кольца и другие аналогичные материалы), катод (филамент) масс-спектрометрического детектора, чувствительные элементы ДТП, изделия из стекла, которые являются годными при поставке. При обнаружении дефектов до начала эксплуатации расходных материалов Покупатель составляет рекламацию, в которой указывает претензии. Рекламация направляется в адрес предприятия-изготовителя не позднее 3-х месяцев со дня отгрузки. К рекламации прикладывается акт осмотра, подтверждающий обоснованность претензии.

1.9 Расходными материалами являются:

- составные части изделий, подлежащие замене, заправке, восстановлению с периодичностью, зависящей от интенсивности использования изделия;
- изделия, имеющие вспомогательное назначение и изменяющие свои первоначальные свойства в процессе эксплуатации.

Расходные материалы, не предусматривающие использование при своей работе электрической энергии, считаются годными при поставке в случае отсутствия механических повреждений.

Расходные материалы, использующие при своей работе электрическую энергию, считаются годными при поставке, если у них отсутствуют механические повреждения и при первом включении они исправно выполнили свою функцию.

1.10 Гарантия не распространяется на части изделия, выработавшие свой ресурс, указанный в разделах о техническом обслуживании эксплуатационной документации изделия.

1.11 После ввода изделия в эксплуатацию, любая его настройка, проверка, градуировка или техническое обслуживание не относятся к работам по гарантийным обязательствам.

1.12 Инсталляция (обновление, установка шаблонов отчета) программного обеспечения предприятия – изготовителя не является гарантийным случаем и выполняется Покупателем в соответствии с руководством пользователя на программное обеспечение.

## **2. Место исполнения гарантии:**

2.1. Гарантийный ремонт осуществляется по месту расположения изделия при вводе его в эксплуатацию специалистами СКБ «Хроматэк».

2.2. При проведении работ по вводу изделия в эксплуатацию не специалистами СКБ «Хроматэк» гарантийный ремонт осуществляется на территории СКБ «Хроматэк».

2.3. Гарантийный ремонт компьютерной техники (монитор, системный блок, принтер) может быть произведен в региональном представительстве изготовителя компьютерной техники по согласованию с ремонтно-эксплуатационной службой СКБ «Хроматэк».

**3. Условия гарантии:**

3.1. Предприятие-изготовитель гарантирует комплектность и качество изделия в соответствии с документацией, поставляемой с изделием, при соблюдении Покупателем:

- условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации, приведенных в соответствующих разделах руководства по эксплуатации на изделия и документах на составные части изделия;
- при выполнении рекомендаций по периодичности технического обслуживания, приведенных в разделах о техническом обслуживании руководства по эксплуатации изделия.

3.2. Изделие подлежит снятию с гарантийного обслуживания:

- при нарушении условий хранения, транспортирования или эксплуатации, указанных в руководстве по эксплуатации изделия;
- при хранении изделия в условиях не соответствующих условиям эксплуатации в упаковке целостность которой нарушена;
- при эксплуатации в условиях не соответствующих указанным в руководстве по эксплуатации;
- при нарушении пломб предприятия-изготовителя на изделии (если изделие опломбировано);
- при загрузке в компьютер постороннего нелицензионного программного обеспечения;
- при установлении фактов вышеперечисленных нарушений затраты на поездку специалиста СКБ «Хроматэк» оплачивает Покупатель.

3.3. Рекламации, связанные с ухудшением характеристик изделия, не являются гарантийными и устраняются за счет Покупателя:

- при несоблюдении рекомендаций по срокам периодического технического обслуживания;
- не заполнении разделов по периодическому техническому обслуживанию изделия.

3.4. Изделия, требующие обязательного ввода в эксплуатацию представителем предприятия – изготовителя или сертифицированным сервисным инженером: хроматографы, термодесорберы, дозаторы автоматические жидкостные, дозаторы равновесного пара, испаритель пиролизный, детектор масс-спектрометрический.

3.5. Организации, располагающие собственными квалифицированными специалистами, могут произвести запуск указанных изделий в эксплуатацию только с письменного разрешения СКБ «Хроматэк».

3.6. После проведения пусконаладочных работ оформляется акт ввода изделия в эксплуатацию (если предусмотрено договором поставки изделия), который направляется предприятию - изготовителю, и заполняется раздел о вводе в эксплуатацию в документации на изделие.

3.7. При обнаружении дефектов изделия, Покупатель составляет рекламацию, в которой указывает данные о изделии (заводской номер) и претензии к нему. Рекламация направляется в адрес предприятия-изготовителя не позднее окончания гарантийного срока. К рекламации прикладывается акт осмотра, подтверждающий обоснованность претензии.

3.8. При обнаружении дефектов составных частей изделий, расходных материалов Покупатель составляет рекламацию, в которой указывает претензии. Рекламация направляется в адрес предприятия-изготовителя не позднее 3-х месяцев со дня отгрузки. К рекламации прикладывается акт осмотра, подтверждающий обоснованность претензии.

3.9. При получении рекламации, представитель завода-изготовителя имеет право осмотреть изделие (составные части изделия, расходные материалы) на месте или запросить дополнительные данные для проверки обоснованности рекламации.

3.10. Возврат дефектного изделия (составных частей изделия, расходных материалов) осуществляется только с согласия завода-изготовителя. При возврате Покупатель несет ответственность за все повреждения, которые могут иметь место при транспортировке.

3.11. В случае подтверждения обоснованности рекламации, завод-изготовитель обязуется устранить дефект за свой счет или заменить дефектную часть.