

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ В АВТОРИЗОВАННОМ СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ ООО "ГАСЕНС"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Гарантийное обслуживание распространяется на оборудование ООО «ЭМИ-ПРИБОР» и производится вне зависимости от того, в чьем ведении находилось поставленное оборудование на момент наступления гарантийного случая. Идентификация оборудования осуществляется по внешней маркировке (шильде).
- 1.2 Гарантийное обслуживание выполняет **Авторизованный сервисный центр ООО "ГАСЕНС"** (194156, г. Санкт-Петербург, пр. Энгельса, д. 27, Литер А, корпус 5, пом 1-Н, пом. 434А). Контактный телефон: +7 (999) 007-84-59. E-mail: asc@gasense.ru

2. ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ В АВТОРИЗОВАННЫЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

- 2.1 Потребитель обращается непосредственно в авторизованный сервисный центр путем направления заявки по установленной форме на адрес asc@gasense.ru
- 2.2 Форма заявки доступна для скачивания на официальном сайте ООО «ЭМИ-Прибор» <https://igm-pribor.ru> в разделе «Сервис».
- 2.3 Для получения технической консультации возможно обращение по контактными номерам телефона, указанным в разделе «Сервис».
- 2.4 Время работы авторизованного сервисного центра с понедельника по пятницу с 8:30 до 17:00 (московское время). Телефон: 8 (999) 007-84-59.

3. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

- 3.1 Обязательным условием предоставления гарантии является письменное обращение в авторизованный сервисный центр по форме, которая размещена в разделе "Сервис" на официальном сайте завода-производителя ООО «ЭМИ-Прибор».
- 3.2 Для определения гарантийного/не гарантийного случая необходимо произвести диагностику оборудования. Предварительно Потребитель обязан представить данные по запросу специалиста авторизованного сервисного центра (тип, серийный номер оборудования, скан, фото и т.п.). Диагностику проводит технический специалист. Если выявленную неисправность можно устранить дистанционно (настройка, обновление ПО), данные работы выполняют дистанционно при поддержке специалистов сервисного центра. Если данный вариант невозможен, необходима доставка оборудования в Авторизованный сервисный центр. Если поломка произошла по вине Завода-Производителя – диагностика и ремонт производится бесплатно. Если по результатам диагностики установлено отсутствие производственных дефектов (прибор является исправным или причиной неисправности является эксплуатационный дефект (то есть отсутствует вина Производителя), то работы по диагностике подлежат оплате Потребителем.
- 3.3 Потребитель производит монтаж/демонтаж и отправку оборудования своими силами.
- 3.4 Гарантийный срок на оборудование ООО «ЭМИ-Прибор» указан в паспорте изделия. Отсчитывается от даты производства и даты ввода в эксплуатацию.
- 3.5 Все узлы и компоненты, являющиеся частью неисправного (заявленного на гарантийный ремонт) оборудования, замененные в течение гарантийного срока, наследуют гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания оборудования в целом. Т.е. ни на данные компоненты, ни на оборудование в целом сервисный центр не предусматривает продление гарантийного срока.

- 3.6 Дефектные комплектующие изделия, подвергнувшиеся замене по гарантии, являются собственностью Завода-Производителя.
- 3.7 При проведении не гарантийного ремонта на выполненные работы и установленные запчасти предоставляется гарантия шесть месяцев со дня окончания ремонта и уведомления Заказчика о готовности оборудования сервисным центром.

4. УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- 4.1 Для получения гарантийного обслуживания в течение срока гарантии Потребитель предъявляет в Авторизованный сервисный центр: неисправный прибор с оригиналом паспорта и актом дефектовки. Акт дефектовки должен содержать описание выявленной неисправности, дату, время и обстоятельства выявления неисправности, а также должен быть подписан Потребителем с расшифровкой должности, фамилии, имени, отчества подписавших его лиц.
- 4.2 В гарантийном обслуживании может быть отказано при отсутствии маркировки оборудования или невозможности ее прочесть (повреждение, закрашивание шильды).
- 4.3 По всем спорным вопросам, касающимся условий получения гарантийного обслуживания, владелец оборудования, может обращаться в авторизованный сервисный центр за разъяснениями. В случае отказа в гарантийном обслуживании владелец имеет право требовать от сотрудника сервисного центра устного или письменного разъяснения о его причинах.

5. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

- 5.1 Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов оборудования за исключением:
- 5.1.1 Механических повреждений (включая случайные) вследствие удара;
 - 5.1.2 Повреждений, полученных в результате действия огня;
 - 5.1.3 Механических повреждений, полученных в результате работы оборудования с превышением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных производителем (температура, влажность, вибрация);
 - 5.1.4 Электрических повреждений узлов и деталей оборудования, полученных в результате скачков напряжения в сети, неправильных подключений, неправильного выбора питающего напряжения, использования предохранителей повышенного тока срабатывания или «жучков»;
 - 5.1.5 Внутренних электрических повреждений узлов и деталей оборудования, связанных с попаданием на них воды и других жидкостей;
 - 5.1.6 Дефектов, полученных в результате использования неоригинальных запасных частей, а также в результате привлечения для обслуживания, ремонта оборудования частных лиц или организаций, не согласованных с Сервисным центром в письменном виде;
 - 5.1.7 Дефектов, возникших как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, обслуживания, транспортировки или хранения;
 - 5.1.8 Неисправностей, возникших в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (сенсоров электрохимических, термокаталитических из-за частых перегрузок, превышение температурного рабочего диапазона);
 - 5.1.9 Дефектов, возникших как следствие использования принадлежностей, расходных материалов или прочих деталей, не одобренных фирмой-производителем.
- 5.2 Клиент имеет право требовать от сотрудника Сервисного центра устного разъяснения о причинах выхода оборудования из строя, а также письменного заключения о причине отказа, если случай признан не гарантийным.

6. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ, НАХОДЯЩЕГОСЯ НА ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

- 6.1 Гарантийный ремонт оборудования выполняется на территории Авторизованного сервисного центра по предъявлении оборудования в течение гарантийного срока.
- 6.2 Гарантийный ремонт оборудования производится в минимально возможные сроки, но не более двадцати рабочих дней с момента получения оборудования Сервисным центром. При отсутствии на складе Сервисного центра необходимых для проведения ремонта запасных частей, расходных материалов или покупных изделий срок гарантийного ремонта увеличивается на время поставки необходимых запасных частей.

7. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ

- 7.1 Гарантия не распространяется на монтаж, наладку оборудования, если ПНР проведены не специалистами ООО «ЭМИ-Прибор» и/или авторизованного сервисного центра. Гарантийные обязательства по качеству монтажа и настройки оборудования несет организация, проводившая данные работы.