



Группа компаний
ПРАКТИК

ГАРАНТИЙНОЕ И СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

ОБОРУДОВАНИЯ, ПРИОБРЕТЕННОГО В ГК «ПРАКТИК»



СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

Оглавление

ГАРАНТИЙНОЕ И СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ оборудования, приобретенного В ГК «ПРАКТИК»	3
Общие положения	3
Гарантийное обслуживание не производится	5
Порядок сдачи оборудования в Сервисного центра и вывоз	6
1. Регистрация рекламации	6
2. Передача оборудование в Сервисный центр АО «НФ АК ПРАКТИК»	7
2.1. Самостоятельный возврат неисправного оборудования	7
2.2. Отправка оборудования в СЦ транспортной компанией или курьерскими службами	8
3. Вывоз оборудования из Сервисного Центра	8
Сроки	9
Контакты Сервисного центра АО «НФ АК ПРАКТИК»	10

ГАРАНТИЙНОЕ И СЕРВИСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

оборудования, приобретенного В ГК «ПРАКТИК»

Гарантийные обязательства – право Покупателя на бесплатное устранение неисправностей и дефектов оборудования, в течение гарантийного срока, при соблюдении Покупателем правил и условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации.

Гарантийный срок эксплуатации – период, в течение которого действуют гарантийные обязательства. Гарантийный срок указан в «Паспорте» оборудования.

Оборудование – объект купли-продажи (электродвигатели, мотор-редукторы, насосы, вентиляторы, тепловое оборудование, промышленные вибраторы, пуско-регулирующая аппаратура, кабельно-проводниковая продукция, генераторы, мотопомпы, приводная техника и др.), предлагаемый к продаже Продавцом через ОСП.

Изготовитель - юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, осуществляющие от своего имени производство или производство и реализацию продукции и ответственные за ее соответствие обязательным для соблюдения техническим требованиям.

Продавец — юридическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке на территории Российской Федерации, указанное в документе на оплату (счете), формируемом на основании Заказа Покупателя.

ОСП - обособленное структурное подразделение, место реализации (отпуска) Товара Продавцом (обособленное структурное подразделение Продавца, склад грузоотправителя, склад ответственного хранения и т.п.).

Покупатель — любые юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, зарегистрированные в установленном порядке на территории Российской Федерации и приобретающие на настоящих Условиях оферты Товары для их использования в предпринимательской деятельности.

Либо любое физическое лицо – гражданин Российской Федерации, обладающий гражданской правоспособностью и приобретающий на настоящих условиях Товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Общие положения

Изготовитель/Продавец гарантирует бесплатный ремонт и/или замену узла оборудования, имеющего заводские дефекты, в течение гарантийного срока за исключением случаев, когда дефекты и поломки произошли по вине потребителя.

Гарантийный срок эксплуатации указан в «Паспорте» оборудования, если иной срок не согласован Продавцом в договоре. Если гарантийный срок, установленный изготовителем, не превышает 1 (одного) календарного года с момента поставки, Продавец принимает на себя

гарантийные обязательства на срок, равный 1 (одному) календарному году с момента поставки. Гарантийный срок распространяется на комплектующие изделия только в том случае, если это прямо указано изготовителем, и только на указанный им срок.

Изготовитель/Продавец не несет ответственности за возможные расходы, связанные с монтажом и демонтажем оборудования. Настоящая гарантия ни при каких условиях не дает право на возмещение убытков, связанных с использованием или невозможностью использования купленного оборудования.

Производить прием претензий по качеству оборудования (рекламаций), проверку и, при необходимости, гарантийный либо негарантийный (платный) ремонт от имени Продавца уполномочен - **Сервисный центр АО «НФ АК ПРАКТИК»** (ОГРН 1025203045339, ИНН 5260083600), расположенный по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Чаадаева, д.1У (далее по тексту – Сервисный центр);

Отправка рекламационного оборудования производится **при условии доставки оборудования силами и за счет Покупателя в Сервисный центр АО «НФ АК ПРАКТИК»** (ОГРН 1025203045339, ИНН 5260083600), если иное не оговорено в Договоре поставки.

Покупатель вправе присутствовать при проведении проверки (диагностики) при условии **письменного уведомления** об этом Продавца при предъявлении рекламации.

С письменного согласия Продавца и за счет Покупателя возможно проведение проверки по месту нахождения Покупателя (Грузополучателя), согласованной с изготовителем и сторонами в отдельном порядке.

В случае отсутствия у Сервисного Центра АО «НФ АК ПРАКТИК» необходимых специалистов и диагностического оборудования либо разрешения от изготовителя на проведение определенных действий в отношении рекламационного Товара, Сервисный центр вправе направить оборудование для производства проверки и, при необходимости, ремонта - изготовителю.

Результатом технической диагностики, проведенной специалистами Сервисного центра, является «Акт обследования», составленный в одностороннем порядке и представляющий собой окончательное решение ПРАКТИК по данной рекламации.

Результатом проведенной диагностики оборудования специалистами завода-изготовителя является Акт по утверждённой изготовителем форме.

При отказе в гарантийном ремонте Покупателю по его запросу могут быть представлены фотографии, поясняющие причины такого отказа.

В случае если в результате проведенной диагностики никаких неисправностей не выявлено, стоимость диагностики, ремонта, расходных материалов и транспортные издержки, связанные с этим случаем, оплачиваются Покупателем.

В случае претензий по качеству гарантийного ремонта оборудования Покупатель должен сообщить в течение 3-х дней о наличии таковых Продавцу, при этом процедура оформления претензий к качеству гарантийного ремонта оборудования аналогична процедуре оформления рекламации.

При принятии решения об отправке запасных частей и комплектующих элементов, взамен вышедших из строя, расходы по их доставке: в случае гарантийного случая, возлагаются на отправителя (Продавец, Производитель), в случае не гарантийного случая, возлагаются на Покупателя.

Продавец не несет ответственность перед покупателем за прямые или косвенные убытки, упущенную выгоду или другой ущерб, возникший в результате отказа и простоя оборудования.

Гарантийное обслуживание не производится

1. При нарушении положений, изложенных в инструкции по монтажу и эксплуатации оборудования или Паспорте.
2. При отсутствии доказательств, подтверждающих покупку оборудования.
3. При повреждении заводской таблички оборудования до не читаемого состояния, или при её отсутствии.
4. Если неисправность не может быть продемонстрирована.
5. Если нормальная работа оборудования может быть восстановлена его надлежащей настройкой и регулировкой, восстановлением исходной информации в доступных меню, очисткой изделия от пыли и грязи, проведением технического обслуживания изделия.
6. Если неисправность возникла вследствие попадания посторонних предметов, веществ, жидкостей, под влиянием бытовых факторов (влажность, низкая или высокая температура, пыль, насекомые и т.д.), невыполнения требований ГОСТ Р 32144-2013 к сети электропитания, стихийных бедствий, неправильного монтажа, эксплуатации, транспортирования и хранения.
7. При обнаружении на оборудовании или внутри него следов ударов, небрежного обращения, естественного износа частей, постороннего вмешательства (вскрытия), механических, коррозионных и электрических повреждений, самостоятельного изменения конструкции или внешнего вида.
8. Если неисправность оборудования возникла в результате использования неподходящих (неоригинальных) расходных материалов, ламп, предохранителей, прокладок, уплотнений и заменяемых частей, либо естественного износа изделий и частей с ограниченным сроком эксплуатации, а также при использовании изделия не по назначению.
9. При использовании приборов управления и защиты, не отвечающих требованиям, изложенным в технической документации на оборудование, при повреждении в результате неисправности или конструктивных недостатков систем, в составе которых эксплуатируется оборудование.

10. Если не была задействована (подключена) штатная защита оборудования (защита по сухому ходу, защита статорной обмотки).

Во всех вышеперечисленных случаях Сервисный центр АО «НФ АК ПРАКТИК» оставляет за собой право требовать возмещения расходов, понесенных при диагностике, ремонте и обслуживании оборудования, исходя из действующего у него прейскуранта.

Порядок сдачи оборудования в Сервисного центра и вывоз

Выявленные недостатки должны быть подтверждены Сервисным центром АО «НФ АК ПРАКТИК» либо авторизованным СЦ завода-производителя.

Претензия Покупателя, направляемая Продавцу либо в Сервисный центр Продавца, должна быть оформлена в письменном виде. **Устная информация о возникшей рекламации к исполнению не принимается.**

В случае выявления недостатков товара, при эксплуатации в течение гарантийного срока, рекомендуем выполнить следующие шаги:

1. Регистрация рекламации

Для этого необходимо уведомить менеджера Продавца либо Сервисный центр Продавца о возникшей рекламации и предоставить ему следующую информацию:

- 1.1. Документ реализации товара (УПД). Продукция бренда ПРАКТИК может быть принята от конечного потребителя без УПД.
- 1.2. Рекламационный акт, заполненный Пользователем (форма акта выложена на сайте ПРАКТИК или может быть получена у специалистов Сервисного центра. Для насосов ЭЦВ рекламационным актом является заполненный раздел «Сведения об условиях эксплуатации электронасоса»).
- Заполненный как можно полнее акт рекламации позволит в дальнейшем объективно и принять решение по рекламации;*
- 1.3. Фотографию заводской таблички (шильдика) рекламационного оборудования
- 1.4. Планируемый способ передачи оборудования на проверку (самостоятельный или силами транспортной компании)

Внимание! В случае передачи оборудования через транспортную компанию (ТК) после отправки оборудования необходимо сообщить номер накладной для возможности дальнейшего отслеживания менеджеру Продавца либо в Сервисный центр Продавца.

- При возврате оборудования по рекламации силами ТК Покупатель оплачивает доставку самостоятельно, если иное не оговорено в Договоре поставки.

2. Передача оборудования в Сервисный центр АО «НФ АК ПРАКТИК»

После регистрации рекламации и получении обратной связи от менеджера Продавца или Сервисного Центра Покупатель может вернуть с сопроводительными документами неисправное оборудование на проверку **любым удобным для него способом**.

Сдаваемое оборудование должно быть **очищено** от пыли, грязи, проливов смазочных материалов и других загрязнений.

С рабочих концов валов электродвигателей должны быть **сняты любые насадки** (шкивы, шестерни, муфты) кроме случаев, если двигатели сдаются в составе агрегатов.

2.1. Самостоятельный возврат неисправного оборудования

2.1.1. Через соответствующий ОСП Продавца. Адреса ОСП указаны на сайте <https://pr52.shop/contacts/stores/>

2.1.2. Напрямую в Сервисный центр по адресу: 603035, г. Нижний Новгород, ул. Чаадаева, 1У, (проезд с ул. Рябцева). Координаты GPS: 56.319198, 43.858288.

Контактные телефоны: (831) 275 99 73; сот. 8 987 390 01 79;

Режим работы: ПН-ПТ с 8-00 до 17-00, обед склада с 12 до 12-40,

Сб-Вс: выходной.

2.1.3. Вместе с оборудованием при приемке предоставить документы:

- Копия товарной накладной, выданной при приобретении оборудования в компании ПРАКТИК.
- Паспорт оборудования.
- Заполненный рекламационный акт установленной формы (форма акта выложена на сайте ПРАКТИК <https://pr52.shop/help/usloviya-oferty.php> или может быть получена у специалистов Сервисного центра). Для насосов ЭЦВ рекламационным актом является заполненный раздел «Сведения об условиях эксплуатации электронасоса».

2.1.4. Приемка оборудования для проверки на склад ОСП Продавца или склад Сервисного центра осуществляется в присутствии Покупателя.

Покупателю выдается на руки 1 экз. подписанной накладной о приеме рекламационного оборудования «Прием на рекламацию и ремонт» подписанный:

- сотрудником, оформившим данный документ (поле «Разрешил»),
- Покупателем (поле «Сдал»),
- кладовщиком (поле «Принял»).

2.1.5. По номеру накладной «Прием на рекламацию и ремонт» можно уточнить текущий статус рекламации, позвонив менеджеру Продавца или в Сервисный Центр.

2.1.6. Выдача оборудования со склада ОСП Продавца или Сервисного Центра осуществляется при предоставлении оригинала накладной о приеме рекламационного оборудования «Прием на рекламацию и ремонт» и/или доверенности.

2.2. Отправка оборудования в СЦ транспортной компанией или курьерскими службами

- 2.2.1. Перед отправкой рекламационное оборудование обязательно маркируется отправителем (Покупателем или Пользователем) печатным жетоном с номером зарегистрированной рекламации.
- 2.2.2. Передать оборудование в любую транспортную компанию (ТК) или курьерскую службу с оформлением до терминала в г. Нижний Новгород либо до адреса Сервисного центра (603035, г. Нижний Новгород, ул. Чаадаева, 1У. Координаты GPS: 56.319198, 43.858288).

Грузополучателем следует указывать - АО "НФ АК ПРАКТИК" (ИНН 5260083600), тел. 275-99-73

Оплата строго за счет Отправителя. В случае подтверждения наличия производственного дефекта Покупателю по его письменному заявлению будут возмещены разумные, документально подтвержденные транспортные расходы по доставке товара силами ТК в адрес Сервисного центра (г. Нижний Новгород).
- 2.2.3. Уведомить Менеджера Продавца либо Сервисный Центр о направленной рекламации силами ТК и сообщить номер накладной ТК для отслеживания.
- 2.2.4. При поступлении рекламационного оборудования из ТК на склад Сервисного Центра сотрудниками СЦ оформляется накладная о приеме рекламационного оборудования «Прием на рекламацию и ремонт».
- 2.2.5. Уточнить статус рекламации или согласовывать дальнейшие действия в отношении принятой Продукции можно у менеджера Продавца.

3. Вывоз оборудования из Сервисного Центра

- 3.1. При самостоятельном получении оборудования из ОСП Продавца или из Сервисного центра АО «НФ АК ПРАКТИК» Покупатель предоставляет оригинал первичного документа «Прием на рекламацию и ремонт».

Для представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – кроме документа о сдаче изделия обязательно иметь доверенность.

В случае утраты документа о приёме в Сервисный Центр, Покупатель обязан незамедлительно сообщить о данном факте менеджеру Продавца или в Сервисный центр в письменной форме. В таком случае оборудование выдается Заказчику по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Покупателя с составлением накладной на выдачу оборудования.

Покупателю выписывается и надлежащим образом оформляется расходная накладная.

- 3.2. Забор оборудования из Сервисного Центра силами ТК.

- 3.2.1. Отгрузка из Сервисного Центра через ТК производится строго по письменной заявке Покупателя, направленной менеджеру Продавца или в Сервисный Центр (Бланк письма на отгрузку товара можно запросить у менеджера Продавца или Сервисного Центра). Все графы письма должны быть заполнены.

Доставка до терминалов ТК Деловые линии, СДЭК, ПЭК, ТК Кашалот, Байкал-Сервис и DPD в г. Нижний Новгород производится собственной службой доставки ПРАКТИК БЕСПЛАТНО.

Сроки

1. Диагностика рекламационного оборудования силами СЦ – не более 10 рабочих дней со дня оприходования на склад Сервисный центр.

Сервисный центр вправе запросить дополнительные сведения, при их недостаточности в документах, представленных Покупателем, при этом диагностика приостанавливается до поступления запрошенных сведений (документов).

2. В случае признания рекламации обоснованной требования Покупателя подлежат удовлетворению. Срок устранения недостатков товара - 45 (сорок пять) рабочих дней с момента окончания проверки и/или экспертизы. Указанный срок может быть увеличен в одностороннем порядке до 90 (девяносто) календарных дней, если замене/ремонту/возврату подлежит специфический (в силу сложного технологического процесса изготовления или изготовления "под заказ") либо импортный товар.
3. Сроки удовлетворения иных требований Покупателя – 30 (тридцать) календарных дней с момента окончания проверки и/или экспертизы.
4. В случае устранения недостатков Товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого Товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков. Указанный период исчисляется со дня приемки Продавцом либо напрямую Сервисным центром рекламации Покупателя и Товара и до дня выдачи Товара по окончании ремонта.
5. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи Покупателю этого Товара по окончании ремонта.
6. При замене Товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи Товара Покупателю.
7. Оборудование, поступившее для проверки его качества и/или ремонта, хранится на складе Сервисного Центра 60 календарных дней с момента письменного уведомления Покупателя:
 - о дате совместной проверки качества товара;
 - об исправности оборудования и готовности к его передаче клиенту;
 - об отказе в гарантийном обслуживании оборудования.

По истечению указанного срока Сервисный центр оставляет за собой право реализовать оборудование для погашения накладных расходов Сервисного центра по ремонту и хранению оборудования.

8. Сроки, указанные в настоящем разделе, применяются, если действующим законодательством РФ прямо не предусмотрены иные сроки либо соглашением между сторонами не установлено иное.

Благодарим за Ваше понимание.

Контакты Сервисного центра АО «НФ АК ПРАКТИК»

Сайт: <https://pr52.shop/services/>

Адрес: 603035, г. Нижний Новгород, ул. Чаадаева, 1У (проезд с ул. Рябцева)

Телефоны:

[+7 \(831\) 275-99-73](tel:+78312759973)

[+7-987-390-01-79](tel:+79873900179) viber, telegram

Электронная почта: service@pr52.ru

График работы:

Понедельник – Пятница: 8.00 - 17.00, обед склада с 12.00 до 12.40

Выходные: Суббота, Воскресенье