



ТОО «Нефтегазкомплект»
050050, Республика Казахстан, г. Алматы,
проспект Сейфуллина, 312
БИН 220440002114
Тел. +7 (777) 333-01-21
+7 (700) 229-05-28
e-mail: info@neftegazkt.kz
счет KZ238562203116424490
в АО «Банк ЦентрКредит» г. Алматы
КБе 17
БИК KСJBKZKX

Гарантийные обязательства

УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРИБОРОВ

ТОО «Нефтегазкомплект»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гарантийное обслуживание распространяется на оборудование ТОО «Нефтегазкомплект» и производится вне зависимости от того, в чьем ведении находилось поставленное оборудование на момент наступления гарантийного случая. Идентификация оборудования осуществляется по внешней маркировке (шильде). Гарантийное обслуживание выполняется Сервисным центром по адресу: Проспект Сейфуллина, 312, Алматы 050050, Казахстан

Тел: +7 771 704 43 46, e-mail: Gorodinsky.S@neftegazkt.kz, info@neftegazkt.kz

2. ПРАВИЛА ОБРАЩЕНИЯ В ОТДЕЛ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1 Потребитель обращается в Отдел сервисного обслуживания путем направления заявки по установленной форме на адрес Gorodinsky.S@neftegazkt.kz.

2.2 Форма заявки доступна для скачивания на официальном сайте ТОО «Нефтегазкомплект» в разделе «Сервис».

2.3 Для получения технической консультации возможно обращение по контактным номерам телефона указанным в разделе «Сервис»

2.4 Время работы Отдела сервисного обслуживания с понедельника по пятницу с 9:00-17:00

2.5 Многоканальный телефон +7 (700) 746-67-24

2. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

2.1 Обязательным условием предоставления гарантии является письменное обращение по форме, которая размещена на официальном сайте завода-производителя ТОО «Нефтегазкомплект».

2.2. Для определения гарантийного/не гарантийного случая необходимо произвести диагностику оборудования. Предварительно Потребитель обязан представить данные по запросу специалиста Отдела сервисного обслуживания (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 Отдела сервисного обслуживания. Если данный вариант невозможен, необходима доставка оборудования на территорию Завода-Производителя. Если поломка произошла по вине Завода-Производителя – диагностика и ремонт производится бесплатно.

2.3 Потребитель производит монтаж/демонтаж и отправку оборудования своими силами.

2.4. Гарантийный срок на оборудование ТОО «Нефтегазкомлект» указан в паспорте изделия. Отсчитывается от даты производства и даты ввода в эксплуатацию.

2.5. 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.

2.6 Дефектные комплектующие изделия, подвергнувшиеся замене по гарантии, являются собственностью Завода-Производителя

2.3 При проведении не гарантийного ремонта на выполненные работы и установленные запчасти предоставляется гарантия шесть месяца со дня окончания ремонта и уведомления Заказчика о готовности оборудования Сервисным центром.

3. УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГАРАНТИИ

3.1. Для получения гарантийного обслуживания оборудования в течение срока гарантии необходимо предъявить неисправный прибор с оригиналом паспорта в заводской упаковке с актом дефектации.

3.2. В гарантийном ремонте может быть отказано при отсутствии маркировки оборудования или невозможности ее прочесть (повреждение, закрасивание шильды).

3.4. По всем спорным вопросам, касающимся условий получения гарантийного обслуживания, владелец оборудования, может обращаться в 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.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

4.1. Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов оборудования за исключением:

4.1.1 Механических повреждений (включая случайные) вследствие удара;

4.1.2 Повреждений, полученных в результате действия огня;

4.1.3 Механических повреждений, полученных в результате работы оборудования с превышением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных производителем (температура, влажность, вибрация);

4.1.4 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";

4.1.5 Внутренних электрических повреждений узлов и деталей оборудования, связанных с попаданием на них воды и других жидкостей;

4.1.6 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;

4.1.7 Дефектов, возникших как следствие нарушения правил и условий эксплуатации, обслуживания, транспортировки или хранения;

4.1.8. Неисправностей, возникших в результате нормального износа или окончания срока службы компонентов оборудования (сенсоров электрохимических, термokatалитических из –за частых перегрузок, превышение температурного рабочего диапазона);

4.1.9 Дефектов, возникших как следствие использования принадлежностей, расходных материалов или прочих деталей, не одобренных фирмой-производителем.

4.1.2 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.

5. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ОБОРУДОВАНИЯ, НАХОДЯЩЕГОСЯ НА ГАРАНТИЙНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

5.1. Гарантийный ремонт оборудования выполняется на территории Сервисного центра по предъявлении оборудования в течение гарантийного срока. Сервисный центр производит бесплатную диагностику и замену дефектных узлов

5.2. 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.

6. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ

6.1. Гарантия не распространяется на монтаж, наладку оборудования, если ПНР проводят не специалисты ТОО «Нефтегазкомлект». Гарантийные обязательства по качеству монтажа и настройки оборудования несет организация, проводившая данные работы.