

Редакция №1 от 01.09.2021 г.

Условия гарантийного и сервисного обслуживания

Во всех приведенных ниже пунктах, под Поставщиком подразумевается ООО "Дюкон Насосы".

Порядок гарантийного обслуживания

1. При выходе из строя Товара или обнаружении в нем дефектов в течение гарантийного срока эксплуатации, Покупатель извещает Поставщика о выявленных дефектах.
2. Гарантийное обслуживание Товара производится только по предварительной заявке, на территории сервисного центра Поставщика, расположенного в городе Санкт-Петербург. Гарантийное обслуживание Товара вне сервисного центра (выездное) производится после согласования возможности такого обслуживания с Поставщиком, при условии предварительного возмещения Покупателем расходов, связанных с выездным обслуживанием (накладных расходов Поставщика, связанных с обеспечением гарантии, включая командировочные расходы, транспортировку дефектного (заменяемого, возвращаемого) Товара (его частей) в необходимых случаях до Поставщика и обратно). В случае признания случая гарантийным, Поставщик производит возврат денежных средств, уплаченных Покупателем в связи с выездным обслуживанием. В гарантийном обслуживании может быть отказано (случай признается не гарантийным) в случае, если Покупатель самостоятельно или с привлечением третьих лиц ремонтировал Товар или осуществлял иные действия, не связанные с эксплуатацией, в отношении Товара.
3. Гарантийные обязательства не распространяются на инструменты, расходные, быстроизнашивающиеся детали и материалы, в т. ч. все виды приводных ремней, подшипников, фильтров, воздухопроводов, абразивов, тех. жидкостей. Срок обнаружения недостатков указанных видов Товара и его частей составляет 3 дня с момента их фактического поступления к Покупателю. На комплектующее изделие (узел, запасную часть), переданное Поставщиком в рамках своих гарантийных обязательств взамен комплектующего изделия с дефектом, устанавливается гарантийный срок до момента истечения срока гарантии на Товар в целом с учетом его продления на время, в течение которого Товар не мог использоваться из-за обнаруженных недостатков с момента извещения Поставщика о недостатках Товара.
4. Поставщик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от обеспечения гарантии, если:
 - 4.1 выполнен некачественный монтаж, пуско-наладка Товара (кроме работ Поставщика/его представителей);
 - 4.2 осуществлен ремонт или иное вмешательство в устройство Товара без согласия или участия Поставщика;
 - 4.3 обнаружены механические повреждения Товара, повлекшие выход его из строя;
 - 4.4 обнаружено несоблюдение правил и/или режима эксплуатации Товара, включая периодическое ТО;
 - 4.5 не предъявлен гарантийный талон на Товар;

- 4.6 нарушены пломбы изготовителя;
- 4.7 нарушены иные требования договора, тех. документации на Товар или действующего законодательства.
- 5. При возникновении поломки Товара Покупателю следует обратиться в Сервисный центр Поставщика, расположенный по адресу г. Санкт-Петербург, пр. Александровской Фермы 29 лит. Е, либо в иной уполномоченный Продавцом сервисный центр. Покупатель самостоятельно и за свой счет доставляет товар до ближайшего сервисного центра, указанного Продавцом.

Условия приема оборудования в ремонт

1. Оборудование, принимаемое в ремонт, изначально считается неисправным. За дефекты, появившиеся в процессе ремонта и связанные с поломкой устройства, сервисный центр ответственности не несет.
2. Сервисный центр не несет ответственности за прямой или косвенный ущерб, связанный с процессом невозможности использовать данное оборудование из-за его ремонта в сервисе.
3. Оборудование принимается в ремонт в чистом и не разобранном виде, с принадлежностями, необходимыми для проверки его работоспособности.
4. Диагностика оборудования, проводимая в случае необоснованности претензий к работоспособности техники и отсутствия конструктивных неисправностей, является платной услугой и оплачивается клиентом.
5. В момент приемки Товара на диагностику Заказчику сообщается срок диагностики, который составляет не более 10 рабочих дней.

Порядок проведения работ по диагностике и ремонту

1. По завершении диагностики Заказчик даёт подтверждение, согласие на ремонт выявленных неисправностей в процессе диагностики. Либо может отказаться от последующего ремонта и получить назад оборудование, произведя оплату стоимости работ по диагностике.
2. При отказе от ремонта сроки готовности оборудования к выдаче указывает Исполнитель.
3. При отсутствии подтверждения Заказчика о согласии на последующее проведение ремонтных работ по результатам диагностики - последующий ремонт не производится. Заказчик может заранее выразить своё согласие на ремонт после диагностики оборудования, при этом по окончании работ Заказчик обязан оплатить все выполненные работы, согласно акту выполненных работ.
4. При выполнении нестандартных работ по ремонту оборудования, оплата стоимости ремонта производится по правилам индивидуального заказа. Инженер после диагностирования оборудования указывает ориентировочную сумму стоимости ремонта, окончательный расчёт производится Заказчиком при получении отремонтированного изделия.
5. При выявлении в процессе ремонта скрытых дефектов оборудования, которые не могли быть выявлены в процессе первичной диагностики, сервисный центр сообщает об их наличии Заказчику для получения согласия на проведение ремонтных работ. При отсутствии такого согласия Заказчик обязан явиться в сервисный центр для получения оборудования, в срок не позднее пяти рабочих дней со дня его уведомления, и произвести расчёт за фактически выполненные работы и диагностику.

6. Сервисный центр оставляет за собой право отказать Заказчику в ремонте оборудования, в том числе и гарантийном ремонте, если в процессе диагностики будет установлено, что оборудование эксплуатировалось с нарушениями правил по монтажу и эксплуатации, подвергалось разборке, неквалифицированному ремонту или обслуживанию.
7. Оплата работы производится по факту выполнения произведённых работ. Стоимость диагностики при условии выполнения ремонтных работ, включается в стоимость ремонта.
8. Срок выполнения ремонтных работ указывается в счете, выставленном после проведения диагностики оборудования. Если на складе Исполнителя отсутствуют необходимые детали - срок выполнения ремонта устанавливается с учетом срока получения необходимых деталей.
9. По желанию Заказчика и возможности сервисного центра работа может быть выполнена в срочном порядке, при этом с Заказчика дополнительно взимается плата за срочность в размере 50% от исходной стоимости ремонтных работ.
10. Заказчик обязан получить сданное им оборудование после оповещения Исполнителем. При неявке Заказчика в течение 10 календарных дней после оповещения, сервисный центр имеет право на возмещение расходов по хранению. При дальнейшей неявке Заказчика сервисный центр хранит оборудования в течение двух месяцев, после письменного уведомления Заказчика о необходимости явки (письмо с уведомлением о вручении) и в последующем, по истечении данного срока, имеет право утилизировать данное оборудование.

Насосное оборудование имеет следующий гарантийный срок:

- 36 месяцев предоставляются на насосы Calpeda с сухим ротором (поверхностные насосы).
- 12 месяцев на все остальные насосы (погружные и циркуляционные с мокрым ротором).

Поставщик в праве вносить любые изменения в настоящие Условия путём опубликования на официальном сайте www.nasos.market новой редакции Условий. Поставщик публикует соответствующие изменения за 10 календарных дней до даты вступления изменений в силу на официальном сайте Поставщика www.nasos.market с указанием даты новой редакции Условий. При этом на официальном сайте Поставщика сохраняется доступ к ранее действующим редакциям Условий. К каждому заказу Покупателя применяется редакция Условий, действовавшая на дату соответствующего заказа Покупателя (дата заказа Покупателя определяется по датам счёта-оферты либо договора (кроме рамочных), либо спецификации).