



## ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах (далее - Положение), регламентирует гарантийные обязательства ООО «ЗИВ» (предприятие-изготовитель) перед потребителем при продаже/поставке продукции и оказания услуг по ремонту продукции - буровых установок.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение вступает в силу с \_\_\_\_\_ и действует до его отмены приказом Генерального директора предприятия.

1.4. Термины, используемые в настоящем Положении:

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в продукции (работе) недостатка/дефекта предприятие-изготовитель обязано удовлетворить требования потребителя.

Гарантийный срок устанавливается в технических условиях и в целях обеспечения стабильности показателей качества продукции, повышения ответственности предприятия-изготовителя и охраны прав потребителей. Установление на продукцию гарантийного срока означает, что при поставке или продаже такой продукции возникает гарантийное обязательство, по которому предприятие-изготовитель гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных в технических условиях требований к качеству продукции.

Предприятие (изготовитель) - самостоятельный, организационно-обособленный хозяйствующий субъект с правами юридического лица, который производит и сбывает товары (продукцию), выполняет работы, оказывает услуги.

Продукция - термин, характеризующий результат производственной, хозяйственной деятельности, представляет собой совокупность продуктов, явившихся результатом производства отдельного предприятия.

Потребитель - организация или лицо, получающее продукцию.

Претензия/рекламация - выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой предприятия-изготовителя.

Быстроизнашиваемые детали – это детали, которые в процессе эксплуатации имеют повышенный износ (истирание, разрушение, растрескивание, коробление, выгорание, расслоение, перегорание и т.п.). Замена таких деталей происходит либо согласно регламенту технического обслуживания, либо по мере их износа.

### 2. Гарантийные обязательства ООО «ЗИВ»

2.1 Гарантийные обязательства на буровые установки (тип УРБ, УКБ, КМ-10, М-10, АВБ-2М), установку насосную НБ1-25/16.

2.1.1. Предприятие-изготовитель ООО «ЗИВ» гарантирует соответствие установок требованиям технических условий при соблюдении потребителем условий эксплуатации, транспортирования и хранения.

2.1.2. Срок гарантии устанавливается 12 месяцев со дня ввода установки в эксплуатацию, но не более 18 месяцев со дня отгрузки потребителю. Расширенная гарантия сроком до 24 месяцев без учета наработки моточасов предоставляется на буровые установки проходящие техническое и сезонное обслуживание специалистами Службы сервиса ООО «ЗИВ» в любом удобном для потребителя месте эксплуатации буровой установки.

На буровые установки типа УРБ устанавливается механический счетчик моточасов СВН, предназначенный для автоматического учета времени наработки. Для буровых установок типа УРБ срок гарантии устанавливается 12 месяцев со дня ввода установки в эксплуатацию, но не более 18 месяцев со дня отгрузки потребителю, или 1000 моточасов в зависимости от того, что наступит ранее.

## 2.2 Гарантийные обязательства на сборочные узлы и детали.

2.2.1. Предприятие-изготовитель ООО «ЗИВ» гарантирует изготовление сборочных узлов и деталей по конструкторской документации и строго в соответствии с технологическим процессом.

2.2.2. Срок гарантии устанавливается 6 месяцев с момента продажи/отгрузки сборочных узлов и деталей со склада предприятия-изготовителя, при установке деталей и сборочных узлов на территории ООО «ЗИВ» либо выездной бригадой Службы Сервиса ООО «ЗИВ» на территории заказчика - гарантия устанавливается 12 месяцев с момента подписания Акта выполненных работ.

Данная гарантия предоставляется при условии соблюдения потребителем следующих моментов: сборочные узлы (например - вращатель, элеватор, раздаточная коробка и т.д.) должны подвергаться техническому обслуживанию в соответствии с Руководством по эксплуатации на буровую установку с записью сведений о ремонте изделия и о проведении технического обслуживания.

2.2.3. Гарантийные обязательства не распространяются на быстроизнашиваемые детали производства ООО «ЗИВ» (прокладки, шайбы, уплотнения, манжеты и т.д.).

## 2.3 Гарантийные обязательства на буровой инструмент производства ООО ЗИВ».

2.3.1. Предприятие-изготовитель ООО «ЗИВ» гарантирует изготовление бурового инструмента по конструкторской документации и строго в соответствии с технологическим процессом.

2.3.2. Срок гарантии на буровой инструмент устанавливается 6 месяцев с момента продажи/отгрузки со склада предприятия-изготовителя.

2.3.3. Гарантия не распространяется на долото, так как в процессе бурения породоразрушающий инструмент (долото и т.п.) подвергается интенсивному абразивному износу.

## 2.4 Гарантийные обязательства на покупные комплектующие изделия, буровой инструмент.

2.4.1. Гарантии на покупные комплектующие изделия устанавливаются действующими на них стандартами или техническими условиями предприятий-изготовителей/поставщиков и прописываются в сопроводительных документах (этикетка, формуляр, паспорт, сервисная книжка и т.д.).

ООО «ЗИВ» не несёт ответственность за комплектующие изделия, буровой инструмент производителем которых он не является.

## 2.5 Гарантийные обязательства по договору на оказание услуг.

2.5.1. Предприятие-изготовитель ООО «ЗИВ» обладает технической базой для проведения качественного ремонта буровых установок в условиях сборочного цеха в

соответствии с запросом потребителя или силами и средствами выездной бригады Службы Сервиса ООО «ЗИВ» на территории заказчика.

2.5.2. Срок гарантии на установку покупных комплектующих изделий, деталей и сборочных узлов устанавливается 12 месяцев с момента подписания Акта выполненных работ.

### **3. Расширенная гарантия**

3.1. Расширенная гарантия является дополнением основной, но не более 6 месяцев. Это дополнительное гарантийное обязательство, подтверждающее отсутствие дефектов в течение периода времени более длительного, чем период основной гарантии.

3.2. Расширенная гарантия может использоваться в «маркетинговой акции» или конкретно для определенного потребителя, а также указываться в тендерной документации в качестве конкурентного преимущества ООО «ЗИВ» перед другими предприятиями-изготовителями.

### **4. Негарантийный случай**

#### 4.1 Гарантийные обязательства ООО «ЗИВ» не распространяются на случаи:

4.1.1.эксплуатации продукции лицами, не имеющими соответствующего документа, подтверждающего право на проведение подобного рода работ;

4.1.2.несоблюдение условий хранения, эксплуатации и технического обслуживания продукции, установленных в инструкции (руководстве) по эксплуатации;

4.1.3.внесения каких-либо изменений в конструкцию продукции без согласования с предприятием-изготовителем;

4.1.4.выявления техническими специалистами ООО «ЗИВ» применения и использования в течение гарантийного срока неоригинальных расходных материалов и запасных частей;

4.1.5. использования продукции не по прямому назначению;

4.1.6.отсутствия технической документации (руководства по эксплуатации, паспорта и т.п.) на продукцию, а также отсутствия записей в руководстве по эксплуатации о проведении технического обслуживания и ремонта продукции в период действия гарантийного срока.

4.1.7. нарушения установленной заводом-изготовителем гарантийной пломбировки;

4.1.8. повреждения продукции в результате погрузки-разгрузки или транспортировки;

4.1.9.естественное старение и разрушение покрытий деталей, лакокрасочного слоя, резиновых деталей в результате воздействия окружающей среды;

4.1.10.незначительного отклонения, не влияющего на качество, технические характеристики и работоспособность продукции или его элементов (слабый шум, скрип, вибрация).

4.2. ООО «ЗИВ» не несёт ответственности по гарантийному ремонту дефектов продукции, образовавшихся вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы.

### **5. Претензии/ рекламации**

5.1. Решение вопроса о признании претензии/рекламации потребителя гарантийным либо негарантийным случаем принимается уполномоченным представителем предприятия-изготовителя по результатам выявления причин выхода из строя продукции. Если случай признан гарантийным, то предприятие-изготовитель

ООО «ЗИВ» безвозмездно заменит или отремонтирует детали и сборочные узлы вышедшие из строя, соответственно если случай признан негарантийным ремонт осуществляется по отдельному договору. Претензии/рекламации могут быть на покупные комплектующие изделия, гарантийные обязательства по которым несут предприятия-изготовители/поставщики (п.2.4.1).

5.2. В случае выезда представителей предприятия-изготовителей по письменной претензии (уведомлении) потребителя и установления отсутствия факта гарантийного случая все расходы по выезду представителей (расходы, связанные с проживанием, проездом и питанием) предприятия-изготовителя оплачивает потребитель в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента выставления ему соответствующего счета.

5.3. При несогласии потребителя с мнением предприятия-изготовителя стороны руководствуются заключением независимой экспертной организации. Виновная сторона, выявленная экспертизой, выплачивает стоимость экспертизы в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента выставления другой стороной соответствующего счета.

5.4. В случае выявления необходимости ремонта продукции и невозможности устранения дефектов на территории потребителя, предприятие-изготовитель производит выполнение гарантийных обязательств в сервисном центре по адресу: г. Екатеринбург, ул. Цвиллинга,7.

5.5. Если потребителем при приемке бурового инструмента производства ООО «ЗИВ» будут выявлены внешние производственные дефекты (до ввода в эксплуатацию), то предприятие-изготовителя ООО «ЗИВ» гарантирует замену данного инструмента. Замена осуществляется только при условии, что дефекты производственного характера, а не полученные вследствие некорректной транспортировки/разгрузки и т.д.