



«Утверждаю»
Генеральный директор АО «РусГард»

/ Сидорочкин Д.В.

Условия гарантийного обслуживания

Редакция от 30.01.2024 г.

1. Основные понятия

1.1. Гарантийный срок – срок, в течение которого поставщик обязуется обеспечить соответствие качества товара условиям договора и несет ответственность перед покупателем за выявленные недостатки товара (п. 2 ст. 470, п. 3 ст. 477 ГК РФ).

1.2. Гарантийные обязательства – обязательства поставщика по устранению недостатков товара, обнаруженных в течение гарантийного срока, при соблюдении покупателем правил и условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации. Гарантийные обязательства направлены на восстановление качества товара в соответствии с условиями договора, характеристиками, установленными в паспортах, руководствах по эксплуатации товара, иных технических документах.

1.3. Гарантийное обслуживание – комплекс работ, связанных с реализацией гарантийных обязательств поставщика и направленных на устранение недостатков товара, обнаруженных в течение гарантийного срока с целью восстановления качества товара в соответствии с условиями договора, характеристиками, установленными в паспортах, руководствах по эксплуатации товара, иных технических документах.

1.4. Гарантийный ремонт - безвозмездное устранение поставщиком обнаруженных в товаре недостатков в течение гарантийного срока, установленного на товар, в рамках гарантийного обслуживания.

1.5. Гарантийное обслуживание осуществляется сервисным центром АО «РусГард».

Информация о сервисном центре АО «РусГард»:

Место проведения гарантийного обслуживания (место нахождения): г. Москва, Сигнальный проезд, д. 19;

Часы работы: понедельник – пятница с 10:00 до 17:00.

2. Общие положения

2.1. Поставщик гарантирует, что на момент передачи товара Покупателю соответствует установленным требованиям, пригоден для целей использования в течение гарантийного срока эксплуатации, при соблюдении правил и условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации, установленных в паспортах, руководствах по эксплуатации товара, иных технических документах.

2.2. Гарантийный срок устанавливается в паспортах, руководствах по эксплуатации товара, а также иных технических документах, которые передаются покупателю вместе с товаром, а также размещены на официальном сайте поставщика <https://www.rgsec.ru/documentation>, если иной срок для определенного товара не установлен договором поставки.

Редакция от 30.01.2024 г.

Если гарантийный срок в отношении определенного товара не установлен в документах, указанных в настоящем пункте, то требования покупателя, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки поставленного товара были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю (п. 2 ст. 477 ГК РФ)

2.3. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара покупателю (п. 1 ст. 471 ГК РФ), если иной способ исчисления гарантийного срока не установлен договором, паспортом, руководством по эксплуатации товара, а также иными техническими документами.

Момент передачи товара покупателю определяется моментом исполнения обязанности поставщика по передаче товар, если договором поставки не установлено иное (ст. 458 ГК РФ).

Гарантийный срок на комплектующее(ие) изделие(я) считается равным гарантийному сроку на основное изделие (товар) и исчисляется одновременно с гарантийным сроком на основное изделие (товар), если иное не предусмотрено договором, паспортом, руководством по эксплуатации товара, иным техническим документом (п. 3 ст. 471 ГК РФ).

2.4 Гарантийный срок продлевается на период времени, когда покупатель не мог пользоваться товаром из-за обнаруженных в товаре недостатков, при условии, что поставщик был извещен покупателем об обнаружении недостатков в письменной форме в течение 7 календарных дней со дня обнаружения недостатков (п. 2 ст. 471, п. 1 ст. 483 ГК РФ).

Извещение поставщика в письменной форме может быть осуществлено посредством направления покупателем заказного письма по адресу места нахождения сервисного центра АО «РусГард» и/или направления электронного письма по адресу электронной почты support@RgSec.ru и/или иным способом, согласованным сторонами условиями договора поставки для целей взаимодействия между сторонами. К указанному извещению покупатель обязан приложить копию или скан-копию гарантийного акта, оформленного в соответствии с п. 3.2 настоящих условий гарантийного обслуживания.

2.5. Гарантийное обслуживание осуществляется в пределах гарантийного срока товара.

2.6. Поставщик не несет ответственность перед покупателем за прямые или косвенные убытки, упущенную выгоду или другой ущерб, возникший в результате отказа и простоя товара (оборудования).

3. Порядок и условия гарантийного обслуживания

3.1. Гарантийное обслуживание включает диагностику, проведение гарантийного ремонта, замену на аналогичный по техническим характеристикам товар (оборудование) или на товар с улучшенными качеством, техническими и функциональными характеристиками.

Срок диагностики в рамках гарантийного обслуживания составляет 3 рабочих дня со дня получения товара сервисным центром АО «РусГард».

Срок гарантийного ремонта в рамках гарантийного обслуживания составляет 5 рабочих дней со дня принятия решения по результатам диагностики о проведении гарантийного ремонта в рамках гарантийного обслуживания сервисным центром АО «РусГард».

Срок гарантийного ремонта может быть увеличен поставщиком в одностороннем порядке, о чем поставщик уведомляет покупателя в порядке, установленном абз. 2 и 3 п. 3.9 настоящих условий гарантийного обслуживания.

3.2. Товар принимается на диагностику в рамках гарантийного обслуживания только при наличии гарантийного акта, заполненного в соответствии с установленной поставщиком формой.

При отсутствии гарантийного акта прием товара на гарантийное обслуживание не производится.

В случае поступления в сервисный центр АО «РусГард» товара по почте, курьерской компанией или иным способом без гарантийного акта, товар будет находиться на складе АО «РусГард» до поступления гарантийного акта. В таком случае срок диагностики в рамках гарантийного обслуживания исчисляется с даты поступления гарантийного акта в адрес сервисного центра АО «РусГард». Датой поступления гарантийного акта в адрес сервисного центра АО «РусГард» считается день получения письма, направленного по адресу места нахождения сервисного центра АО «РусГард», или день поступления электронного письма покупателя по адресу электронной почты support@RgSec.ru.

Форма гарантийного акта – акта приема товара (оборудования) в ремонт сервисным центром АО «РусГард» (гарантийный акт) размещена на официальном сайте поставщика <https://www.rgsec.ru/documentation>.

3.3. Товар может быть доставлен на гарантийное обслуживание посредством его передачи силами покупателя непосредственно по адресу нахождения сервисного центра АО «РусГард», либо посредством его направления в адрес сервисного центра АО «РусГард» иным способом (почтой, курьерской компанией, др.).

Доставка товара по адресу приемки на гарантийное обслуживание и обратно (забор товара) осуществляется покупателем самостоятельно или иным способом (почтой, курьерской компанией, др.) и за счет покупателя.

В случае доставки товара на гарантийное обслуживание почтой, курьерской компанией или иным способом товар должен иметь надлежащую упаковку, гарантирующую безопасную транспортировку до сервисного центра АО «РусГард».

3.4. В отношении товара, поступившего на гарантийное обслуживание, при наличии гарантийного акта проводится диагностика, с целью выявления имеющихся недостатков и причин их возникновения.

По итогам диагностики сервисный центр АО «РусГард» принимает одно из следующих решений:

- проведение гарантийного ремонта в рамках гарантийного обслуживания с целью устранения недостатков;
- отказ в проведении гарантийного ремонта ввиду исправности товара и соответствия товара условиям договора поставки, характеристикам, установленным в паспорте, руководстве по эксплуатации товара, иных технических документах;
- отказ в проведении гарантийного ремонта ввиду наличия недостатков, устранение которых не осуществляется в рамках гарантийного обслуживания.

3.5. В случае если по результатам диагностики принято решение об отказе в проведении гарантийного ремонта ввиду наличия недостатков, устранение которых не осуществляется в рамках гарантийного обслуживания (п. 3.8. настоящих условий гарантийного обслуживания), ремонт товара поставщиком может быть произведен на основании согласия покупателя на ремонт с последующей оплатой. Такое согласие покупатель предоставляет при заполнении гарантийного акта или в любой другой форме. Оплата ремонта покупателем осуществляется в порядке предоплаты в соответствии с прейскурантом.

Если покупателем не дано согласие на последующий ремонт, поставщик извещает покупателя о невозможности проведения гарантийного ремонта в рамках гарантийного обслуживания и необходимости забора товара из места проведения гарантийного обслуживания в порядке, установленном п. 3.9 настоящих условий гарантийного обслуживания.

3.6. В случае если по результатам диагностики в рамках гарантийного обслуживания принято решение об отказе в проведении гарантийного ремонта по основаниям, предусмотренным

п. 3.8 настоящих условий, покупатель обязан произвести оплату диагностики, проведенной поставщиком, в соответствии с прейскурантом.

3.7. В случае если по результатам диагностики стало очевидным, что товар является неисправным, а недостатки не могут быть устранены, принимается одно из следующих решений:

- замена товара на аналогичный по техническим характеристикам товар или на товар с улучшенными качеством, техническими и функциональными характеристиками, если указанные недостатки возникли в связи с браком товара или по иным основаниям, зависящим от поставщика, и эти недостатки могут быть устранены только таким способом в рамках гарантийного обслуживания;

- отказ в осуществлении замены товара на аналогичный по техническим характеристикам товар, если недостатки возникли в связи с нарушением покупателем правил и условий транспортирования, хранения, монтажа и эксплуатации, которые не устраняются в рамках гарантийного обслуживания (п. 3.8 настоящих условий гарантийного обслуживания).

Замена товара на аналогичный по техническим характеристикам товар или на товар с улучшенными качеством, техническими и функциональными характеристиками осуществляется по предварительному согласованию условий такой замены с покупателем.

3.8. Гарантийное обслуживание не проводится в следующих случаях:

3.8.1. Товар поврежден при транспортировке в место проведения гарантийного обслуживания;

3.8.2 Недостатки товара вызваны нарушением правил хранения и/или эксплуатации, установленные в руководстве по эксплуатации, паспорте товара и иных технических документах, в частности:

- хранением товара в агрессивных средах, способных вызвать коррозию;
- хранением товара во взрывопожароопасных помещениях;
- несоблюдением срока и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного изделия, и др.

3.8.3. Недостатки товара вызваны действием обстоятельств непреодолимой силы, несчастным случаем, стихийным бедствием, умышленными или неосторожными действиями покупателя или третьих лиц;

3.8.4. На товаре имеются следы постороннего вмешательства, несанкционированного ремонта, в том числе ремонта, осуществленного вне сервисного центра АО «РусГард», повреждения гарантийных пломб (при их наличии);

3.8.5. Заводская маркировка или серийный номер повреждены, неразборчивы, имеют следы переклеивания или отсутствуют;

3.8.6. В конструкции товара зафиксированы функциональные изменения;

3.8.7 Недостатки товара вызваны воздействием влаги, высоких или низких температур, не соответствующих ограничениям, установленным в паспортах, руководствах по эксплуатации товара, иных технических документах, а также вызванные коррозией, окислением, попаданием внутрь изделия посторонних предметов, веществ, животных;

3.8.8. В иных случаях, предусмотренных договором поставки, руководством по эксплуатации, паспортом товара и иными техническими документами.

3.9. После проведения гарантийного ремонта, замены товара на аналогичный по техническим характеристикам товар, а также в случаях проведения диагностики и ремонта с последующей оплатой на основании п. 3.5 и 3.6 настоящих условий гарантийного обслуживания поставщик извещает покупателя о готовности товара к выдаче в месте нахождения сервисного центра АО «РусГард».

Извещение покупателя о готовности товара к возврату покупателю осуществляется поставщиком в письменной форме по адресу электронной почты, указанному в гарантийном акте, договоре поставки или иным способом, согласованном условиями договора поставки для целей взаимодействия между сторонами.

Извещение покупателя осуществляется в разумный срок со дня готовности товара к возврату покупателю.

3.10. В случае если покупатель в разумный срок (в течение 7 календарных дней) со дня направления поставщиком извещения о готовности товара к выборке не забирает товар своими силами или иным способом (курьерской службой и др.) и за свой счет, АО «РусГард» обеспечивает хранение товара.

К отношениям, предусмотренным настоящим пунктом, а также в случае истечения разумного срока для предоставления гарантийного акта в соответствии с п. 3.2 настоящих условий гарантийного обслуживания применяются нормы гражданского законодательства о договоре хранения (глава 47 ГК РФ).

В случае если покупатель не выполняет обязанность по выборке товара в месте нахождения сервисного центра АО «РусГард» в разумный срок со дня направления поставщиком извещения о готовности товара к выборке, покупатель, начиная с 8-го календарного дня хранения, уплачивает поставщику вознаграждение за хранение товара в размере 250 руб./сутки за единицу товара, если иная сумма не установлена прейскурантом. Расходы поставщика на хранение не включают в себя вознаграждение за хранение.

В случае если покупатель не выполняет обязанность по выборке товара в месте нахождения сервисного центра АО «РусГард» в разумный срок со дня направления поставщиком извещения о готовности товара к выборке, поставщик имеет право требовать, помимо вознаграждения за хранение товара, возмещения произведенных им необходимых расходов на хранение вещи (ст. 897 и 899 ГК РФ).

4. Условия возврата товара надлежащего качества

4.1. Товар надлежащего качества не подлежит возврату поставщику, за исключением случаев предусмотренных законом.

4.2. Товар надлежащего качества может быть возвращен поставщику только на основании заключенного соглашения между покупателем и поставщиком с обязательным приложением к нему товарной накладной, ТОРГ-12, счета-фактуры и/или универсального передаточного акта.

Условия возврата товара на основании соглашения сторон устанавливаются договором и/или дополнительными соглашениями к нему.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие условия гарантийного обслуживания являются неотъемлемой частью договора поставки, а также размещаются в общем доступе на официальном сайте поставщика <https://www.rgsec.ru/documentation>.

Указанные условия гарантийного обслуживания действуют в отношении заключенных договоров поставки.

Покупатель, заключая договор поставки, соглашается с условиями гарантийного обслуживания.