

## Обеспечение гарантийных обязательств на поставляемое оборудование.

Поставляемое компанией «Астрей» оборудование имеет право на гарантийное обслуживание при возникновении неисправностей, вызванных дефектами производства, в течение двадцати четырех месяцев с момента его приобретения, но не более двенадцати месяцев со дня пуска в эксплуатацию, при условии соблюдения целевого назначения, требований инструкции по эксплуатации и правил гарантийного обслуживания.

Гарантийным является случай дефекта (потери работоспособности) любого из компонентов гарантийного оборудования за исключением случаев:

- Внешних механических повреждений, включая случайные;
- Повреждений, полученных в результате использования неоригинальных запасных частей и принадлежностей, обслуживания или модификации оборудования;
- Дефектов, возникших как следствие очевидных нарушений условий эксплуатации, в том числе в результате замерзания, а также воздействия огня и высоких температур, агрессивных веществ, за исключением узлов и деталей, для которых такое воздействие является нормальным в процессе эксплуатации;
- Дефектов возникших в результате естественного износа/старения расходных компонентов и материалов.
- Дефектов возникших в результате использования газа без надлежащей предварительной очистки.

На расходные материалы, входящие в состав оборудования, гарантийные обязательства не распространяются. Расходными материалами считаются компоненты, срок службы которых полностью или в значительной степени определяется условиями и интенсивностью эксплуатации оборудования, замена или присоединение которых к оборудованию, в соответствии с инструкцией по эксплуатации, отнесена к пользовательским операциям.

Гарантийный период на отдельно приобретенные компоненты, установленные в основное оборудование, исчисляется от даты их приобретения и составляет 6 месяцев или до конца гарантийного периода основного оборудования, в которое они установлены. При этом принимается больший гарантийный период.

При этом сроки исполнения гарантийных обязательств определяются исходя из сроков изготовления данного типа оборудования (в случае его отсутствия на складе производителя) и сроков поставки на территорию РФ, исключая праздничные и выходные дни. В случае необходимости доставки оборудования со склада предприятия-изготовителя, для доставки выбирается самый быстрый из доступных на данный момент коммерческих способов.

В гарантийном ремонте (замене) может быть отказано при отсутствии технического паспорта на оборудование и отсутствии или невозможности прочтения (повреждение, закрашивание, удаление) стикера на устройстве, а также в случае, если производитель не подтверждает легальность происхождения оборудования.

В некоторых случаях поставщик может предложить клиенту на время ремонта воспользоваться другим оборудованием, функционально способным полностью или частично выполнять задачи основного оборудования. Клиент имеет право принять предложенное оборудование либо отказаться от него.

## Перечень условий и документов, необходимых для рассмотрения рекламации.

### 1. Акт рекламации.

В обязательном порядке в Акте должно быть указано:

- Описание дефекта и условия, при которых он был обнаружен.
- Входное давление газа.
- Выходное давление газа.
- Расход и состав газа.
- Состояние фильтра перед газовым оборудованием.

### 2. Наличие технического паспорта и стикера ООО «Астрей» на оборудовании.



### 3. Документ, удостоверяющий право осуществлять деятельность по монтажу или обслуживанию газового оборудования, организации, либо физического лица, выполнявших монтаж данного оборудования.