

Положение о гарантийных обязательствах ООО ГК «Афинара-ПТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах (далее – «Положение») определяет условия и порядок осуществления гарантийного обслуживания продукции, реализуемой Обществом с ограниченной ответственностью Группа компаний «Афинара-ПТ» (ООО ГК «Афинара-ПТ», далее – «Поставщик»), в том числе через сайт Поставщика <https://afinara.ru>.

1.2. Положения настоящего документа применяются к трубопроводной продукции, фитингам, запорно-регулирующей арматуре, листовым материалам и иным полимерным изделиям промышленного назначения (далее – «Товар»), поставляемым Поставщиком юридическим и физическим лицам, если иное прямо не предусмотрено индивидуальным договором поставки, спецификацией, технической документацией производителя или иными письменными соглашениями сторон.

1.3. В случае противоречий между условием конкретного договора поставки и настоящим Положением приоритет имеют условия соответствующего договора.

2. Гарантийный срок

2.1. Поставщик предоставляет гарантию на Товар при условии соблюдения Покупателем требований по транспортировке, хранению, монтажу и эксплуатации, установленных:

- эксплуатационной документацией производителя (каталоги, инструкции, технические описания, паспорта качества и т.п.);
- проектной и исполнительной документацией на соответствующую систему;
- действующими нормами и правилами (в том числе строительными, санитарными, промышленной безопасности и др.).

2.2. Базовый гарантийный срок на Товар составляет:

- 12 (двенадцать) месяцев с момента ввода Товара в эксплуатацию, подтверждённого надлежащими документами,
- но в любом случае не более 18 (восемнадцати) месяцев с даты поставки Товара Покупателю.

2.3. По отдельному письменному соглашению сторон (в том числе в составе договора поставки или спецификации) для отдельных партий Товара может быть установлена расширенная гарантия сроком до 24 (двадцати четырёх) месяцев с момента ввода Товара в эксплуатацию, но не более 30 (тридцати) месяцев с даты поставки, при условии соблюдения всех требований к монтажу и эксплуатации, а также, при необходимости, прохождения Товаром предусмотренных регламентом Поставщика периодических проверок.

2.4. Гарантийный срок распространяется исключительно на скрытые производственные и (или) материальные дефекты Товара, делающие его непригодным для использования по назначению.

3. Условия действия гарантии

3.1. Гарантия действует при одновременном соблюдении следующих условий:

- Товар используется строго в соответствии с его назначением, указанным в технической документации и каталоге Поставщика;
- соблюдены условия по рабочим средам, температурам, давлениям и иным параметрам, установленным производителем и проектной документацией;
- монтаж, сварка, склейка, сборка, настройка и иные работы по установке Товара выполнены квалифицированным персоналом с учетом действующих технических регламентов, отраслевых стандартов и рекомендаций производителя;
- обеспечено надлежащее хранение и транспортировка Товара до момента монтажа (в том числе защита от механических повреждений, УФ-излучения, агрессивных сред, несоответствующих температур и т.п.);
- Покупатель выполнил требования по регламентному обслуживанию и периодическому контролю состояния системы (при их наличии в документации производителя).

3.2. Гарантия не распространяется на случаи:

- естественного износа, связанного с нормальной эксплуатацией;
- механических повреждений, возникших по вине Покупателя, третьих лиц или вследствие нештатных ситуаций (удары, вибрации сверх расчетных, гидроудары, замораживание среды и др.);
- эксплуатации Товара в средах и (или) режимах, не соответствующих заявленным показателям химической стойкости, температуре, давлению и др.; внесения в конструкцию Товара изменений, не согласованных с Поставщиком или производителем;
- использования неподходящих комплектующих, расходных материалов, клеёв, сварочных прутков, приводов и т.п., не рекомендованных производителем;
- повреждения Товара вследствие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор: пожар, затопление, стихийные бедствия, военные действия, террористические акты, отключение энергоснабжения и т.п.).

3.3. При наличии сомнений в корректности выбора материала, режима эксплуатации или совместимости среды Покупатель до начала эксплуатации обязан обратиться к Поставщику или воспользоваться размещёнными на сайте инструментами (в том числе калькулятором химической стойкости) для получения консультации.

4. Порядок предъявления претензий (рекламаций)

4.1. При обнаружении в Товаре дефектов, предположительно носящих гарантийный характер, Покупатель обязан немедленно приостановить эксплуатацию спорного участка системы (в части, позволяющей обеспечить безопасность и непрерывность технологического процесса) и принять разумные меры по предотвращению дальнейшего повреждения Товара и имущества, а также по минимизации возможного ущерба.

4.2. Покупатель обязан направить письменную претензию в срок не более 15 календарных дней с момента выявления дефекта, но в любом случае в пределах гарантийного срока. Пропуск указанного срока лишает Покупателя права требовать проведения осмотра и замены Товара в рамках гарантии, если

только Покупатель не докажет, что выявление дефекта в указанный срок было объективно невозможным.

4.3. Претензия направляется по электронной почте: help@afinara.ru, и/или почтовым отправлением по адресу Поставщика: 127018, г. Москва, ул. Новодмитровская, д. 2, к. 1, 3 этаж, пом. 3/3, ООО ГК «Афинара-ПТ».

4.4. К претензии Покупатель должен приложить:

-копии документов, подтверждающих поставку Товара (договор, спецификация, товарные накладные, УПД);

-фото- и, при возможности, видеофиксацию выявленного дефекта и условий эксплуатации;

-описание дефекта, режима работы системы, характера рабочей среды и параметров (давление, температура, периодичность и условия циклов включения/выключения и др.);

-акты обследования (при их наличии), результаты лабораторных анализов среды, протоколы испытаний и иные документы, которые могут подтвердить обстоятельства возникновения дефекта;

-сведения о дате ввода Товара в эксплуатацию (копии актов ввода, ПНР и т.п.).

4.5. Поставщик вправе:

-запросить у Покупателя дополнительные документы и информацию;

-направить своего специалиста (или уполномоченного эксперта/представителя производителя) на объект для проведения осмотра и диагностики. Покупатель обязан обеспечить беспрепятственный доступ представителя Поставщика (производителя) к месту установки Товара для проведения осмотра и отбора образцов. Необеспечение доступа в согласованное время является основанием для отказа в удовлетворении претензии;

-потребовать передачу образца Товара или всей единицы Товара для проведения экспертизы (в т.ч. с привлечением независимой организации). В случае непредоставления Покупателем образца Товара для экспертизы по требованию Поставщика в согласованный срок (или в течение 10 рабочих дней с даты требования), Поставщик вправе приостановить рассмотрение претензии до момента получения образца, а при отсутствии образца — отказать в удовлетворении претензии за неподтвержденностью.

4.6. Срок рассмотрения претензии и предоставления мотивированного ответа составляет, как правило, до 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Поставщиком полного комплекта необходимых документов, если иные сроки не установлены договором либо обязательными нормами законодательства.

5. Порядок исполнения гарантийных обязательств. Замена Товара

5.1. При признании дефекта Товара гарантийным Поставщик осуществляет замену некачественного Товара на аналогичный надлежащего качества либо, при отсутствии такового, на эквивалентный по техническим характеристикам и назначению.

5.2. Все разумные и документально подтвержденные расходы по замене некачественного Товара (включая стоимость самого заменяемого Товара, его доставку до склада/объекта Покупателя, а также транспортировку дефектного Товара, если таковая требуется Поставщику для экспертизы) несёт Поставщик.

5.3. Замена Товара является приоритетным способом удовлетворения претензии. Требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению только в случае, если замена Товара невозможна (отсутствие аналога) либо не произведена Поставщиком в разумный срок, а также в иных случаях, прямо предусмотренных п. 2 ст. 475 ГК РФ. При этом стоимость Товара возвращается за вычетом стоимости фактически произведенной замены (если замена была произведена частично) и суммы уценки за период эксплуатации.

5.4. Возможность возврата Товара в иной форме (возврат стоимости, зачет в счёт будущих поставок и др.) может быть предусмотрена только отдельным письменным соглашением сторон или договором поставки, а также в случаях, прямо установленных действующим законодательством.

5.5. Обязательства Поставщика по гарантийной замене ограничиваются предоставлением Покупателю надлежащего Товара взамен признанного некачественным, и (при наличии и обоснованности) компенсацией связанных с заменой расходов в пределах, согласованных сторонами.

5.6. Монтаж, демонтаж и иные работы, выполняемые Покупателем либо третьими лицами, компенсируются Поставщиком только в случаях и в порядке, прямо предусмотренных договором поставки и (или) отдельным письменным соглашением. По общему правилу Поставщик не несёт расходов по оплате работ по монтажу/демонтажу, если иное не согласовано сторонами.

6. Ограничение ответственности

6.1. Поставщик не несёт ответственности за:

-косвенные убытки, упущенную выгоду, простой производства, штрафы и иные косвенные последствия, возникшие у Покупателя или третьих лиц в связи с использованием или невозможностью использования Товара;

-повреждения и (или) выход из строя иных элементов системы, оборудования, сооружений, если будет установлено, что причиной указанных последствий явилось несоблюдение Покупателем инструкций по эксплуатации Товара, проектных решений или требований действующих норм;

-случаи, когда дефект Товара вызван несоответствием параметров системы (давление, температура, химический состав среды и др.) рекомендациям производителя, проектным и расчётным данным.

6.2. Совокупная ответственность Поставщика по гарантийным обязательствам в любом случае ограничена стоимостью соответствующего Товара, в отношении которого заявлена и признана обоснованной гарантийная претензия, если иное прямо не установлено обязательными нормами закона или договором с Покупателем.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение размещается на сайте Поставщика afinara.ru и является общедоступной информацией о стандартных условиях гарантийного обслуживания.

7.2. Поставщик вправе в одностороннем порядке изменять и дополнять настоящее Положение. Обновлённая редакция вступает в силу с момента её

размещения на сайте, если иной срок вступления в силу не указан дополнительно.

7.3. Во всём, что не урегулировано настоящим Положением, стороны руководствуются условиями соответствующих договоров поставки и действующим законодательством Российской Федерации.