

## УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ НА ТОВАР

Настоящее Приложение определяет условия гарантийного обслуживания оборудования «POLAIR», порядок оформления заявок и сроки проведения гарантийных ремонтов, а также права и ответственность сторон по принимаемым обязательствам.

Условия гарантийного обслуживания продукции, далее по тексту **ОБОРУДОВАНИЯ**, производимого и реализуемого ОАО «ПОЛАИР», далее по тексту **ФИРМА**, действительны только на территории РФ и только для продукции **ФИРМЫ**, закупленной \_\_\_ «\_\_\_\_\_» далее по тексту **ПОКУПАТЕЛЬ**, по указанному выше Договору № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (далее – Договор), что должно подтверждаться соответствием серийных номеров оборудования, предъявляемого на гарантию с представленными **ФИРМОЙ**.

### Понятия и определения.

#### 1.1. Гарантия.

**Под гарантией или гарантийным обслуживанием понимается обеспечение, на протяжении установленного срока, соответствия продукции заявленным параметрам, при условии ее правильной эксплуатации, в т.ч. технического обслуживания и ухода, транспортировки и хранения.**

Гарантия распространяется на все узлы и агрегаты **ОБОРУДОВАНИЯ**, выход из строя которых, обусловлен явными дефектами производства, применяемых материалов и компонентов, а также вызванные этими дефектами повреждения самого **ОБОРУДОВАНИЯ**, его частей или влекущие за собой по технологическим причинам замену других компонентов.

Настоящая гарантия предоставляется при условии использования **ОБОРУДОВАНИЯ** по его прямому назначению и строгого соблюдения указаний, изложенных в руководстве по эксплуатации.

**1.2. Гарантийный случай** – выход из строя **ОБОРУДОВАНИЯ** по причинам, попадающим под определение гарантии по п.1.1.

**1.3. Ложный вызов** – вызов механика на «негарантийный случай» или по неправильно указанному в заявке на ремонт адресу, а также, если механик по какой-либо причине не был допущен для проведения работ в месте установки холодильника. Компенсация за ложный вызов в пределах административных границ города, влекущий за собой дополнительные издержки **ФИРМЫ**, составляет 350 рублей. Компенсация за ложный вызов за пределами административных границ города дополнительно включает стоимость выезда мастера за пределы административных границ города из расчёта 10 рублей за один километр без учёта НДС.

**1.4. Срочная заявка** – заявка поступившая в течение рабочего дня и которая должна быть выполнена вне очереди в течение 24 часов.

**1.5. Негарантийный случай** – выход из строя **ОБОРУДОВАНИЯ** по причинам, не связанным с дефектами производства, используемых комплектующих деталей и узлов и попадающим под действие «ограничений по гарантии»

#### **Ограничения на гарантию распространяются:**

- на неисправности, вызванные:
- нарушением правил транспортировки товара,
- небрежным обращением при погрузке (разгрузке) и хранении,
- несоблюдением правил по установке и эксплуатации холодильника,
- если товар подвергался ремонту или несогласованным с **ФИРМОЙ**, конструктивным изменениям неуполномоченными **ФИРМОЙ** физическими или юридическими лицами,
- если удален, не разборчив или изменен серийный номер товара;
- на неисправности, вызванные не зависящими от **ФИРМЫ** причинами, такими как:

- отклонением от стандартных значений параметров электросети (отклонение частоты от номинальной более 0,5%, напряжения – более 10%),
- стихийные бедствия, пожар,
- попадание в рабочие агрегаты и приборы посторонних предметов, жидкостей, животных или насекомых;
- на механические повреждения элементов системы охлаждения, корпуса или его частей, стеклянных деталей дверей, пластиковые пластины верхнего светового табло, наклейку с дизайном, крышки панели управления, регулируемые ножки;
- расходные материалы (лампы освещения, дроссели, стартеры, брелки, ручка двери и т.д.);
- на работы по установке, регулировке, техническому обслуживанию и другим работам, оговоренным в руководстве по эксплуатации, а также в случае нарушения правил техники безопасности.
- ПОКУПАТЕЛЬ/ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ не выполняет своевременно и в полном объеме обязанности по техническому обслуживанию и уходу за Оборудованием в соответствии Руководством по Эксплуатации и Приложением № 2 к настоящему Договору;
- Оборудование использовалось с нарушением правил эксплуатации, применялось не по назначению, находилось в грубом обращении (см. Приложение № 3 к настоящему Договору).

### **Гарантийный срок.**

Гарантийный срок составляет 12 месяцев с даты отгрузки оборудования, но в любом случае не более 18 месяцев с момента производства и продлевается на все время, когда ОБОРУДОВАНИЕ не могло быть использовано из-за обнаруженных в нем недостатков, попадающих в область действия гарантии, при условии извещения уполномоченную ФИРМОЙ сервисную организацию об этих недостатках в 5-ти дневный срок, а также на все время нахождения ОБОРУДОВАНИЯ в гарантийном ремонте. На замененные по гарантии в гарантийный период запасные части устанавливается гарантийный срок до конца срока действия гарантии на готовое изделие, но не менее 6 месяцев с даты их установки. Если гарантийный ремонт был выполнен перед самым окончанием гарантийного срока и в течение 1 (одного) месяца после этого ремонта будет обнаружен тот же дефект, то этот дефект устраняется по гарантии даже в случае окончания гарантийного срока. То же самое относится и к такому дефекту, для которого можно бесспорно доказать, что он уже имел место до окончания гарантийного срока. Гарантийный срок на радио брелок к электромеханическому замку составляет 6 месяцев при условии соблюдения правил эксплуатации.

### **Порядок взаимодействия ПОКУПАТЕЛЯ и ФИРМЫ по гарантийному обслуживанию Определение гарантийного случая и порядок проведения гарантийного ремонта.**

3.1. ПОКУПАТЕЛЬ, в срок за 30 дней до начала отгрузок ОБОРУДОВАНИЯ по согласованному графику предоставляет ФИРМЕ информацию о размещении холодильников по регионам, их количестве по моделям. При этом же определяется город, принимаемый за центр региона и лицо, являющееся представителем ПОКУПАТЕЛЯ и ответственное за эксплуатацию ОБОРУДОВАНИЯ в данном регионе. В случае отсутствия данных по распределению холодильников в указанный срок, а также, если данные о распределении холодильников не соответствуют действительности или не указано контактное лицо ПОКУПАТЕЛЯ в регионе, ФИРМА не несет ответственности за сроки исполнения ремонта вышедшего из строя ОБОРУДОВАНИЯ и производит ремонт по мере возможности.

3.2. ФИРМА, после получения указанных выше данных, предоставляет ПОКУПАТЕЛЮ информацию об уполномоченных ею сервисных центрах в регионах, где предполагается размещение ОБОРУДОВАНИЯ, которые будут осуществлять его гарантийное обслуживание. В случае, если ОБОРУДОВАНИЕ размещается в городах, не охваченных сервисными центрами, указанными в **Приложении №4** настоящего договора, ФИРМА обязуется рассмотреть вопрос об организации сервисного центра и в течение 2 недель дать ответ о возможности его открытия. При этом, организация центра по обслуживанию холодильников «ПОЛАИР» будет строго увязываться с количеством оборудования в данном месте – не менее 100 шт. и соответствием технических

возможностей местных ремонтных фирм требованиям, предъявляемым ФИРМОЙ к ремонтным организациям. В случае невозможности организации качественного ремонта холодильников на месте, ПОКУПАТЕЛЬ принимает на себя обязательства доставить холодильник за свой счет до ближайшего сервисного центра по Приложению №4 .

3.3. ФИРМА гарантирует рассмотрение заявки на определение гарантийного случая и ремонт неисправного оборудования в течение 48 часов со дня ее поступления для Оборудования, расположенного в радиусе до 50 км от центра региона и в течение 5 дней от 50 до 100 км. В указанные сроки не входят выходные и праздничные дни. Днем поступления заявки считается: текущий день, если заявка поступила до 12-00 часов, и - следующий за текущим день, если заявка поступила после 12-00. Заявки на определение гарантийного случая и ремонт неисправного оборудования, которое удалено от центра региона более чем на 200 км не принимаются.

3.4. Заявки на неисправное ОБОРУДОВАНИЕ принимаются Сервисной Службой Фирмы от представителя ПОКУПАТЕЛЯ. В заявке, наряду с наименованием ПОКУПАТЕЛЯ, должно быть указано:

- номер заявки
- дата подачи заявки
- модель холодильника
- заводской серийный номер
- место его установки (точный адрес, часы работы, контактное лицо, телефон)
- наименование торговой точки
- характер неисправности

Заявка является отчетным документом и представляется обязательно в письменном виде с подписью представителя ПОКУПАТЕЛЯ. Допускается отправка заявок по факсу и электронной почте. Нумерация заявок сквозная. Копия заявки обязательно должна храниться у представителя ПОКУПАТЕЛЯ.

Приемка ОБОРУДОВАНИЯ в ремонт и его выдача производится уполномоченным сервисным центром по заказу-наряду (образец прилагается), копия которого, после выполнения ремонта, с отметкой торговой точки, где находился холодильник, выдается представителю ПОКУПАТЕЛЯ, а первый экземпляр визируется им и остается у уполномоченного сервисного центра.

Все претензии по качеству ремонта и срокам его проведения принимаются ФИРМОЙ только при наличии конкретной заявки и полностью оформленного закрытого заказа-наряда.

3.5. Заявки, поступающие с отметкой срочно считаются **срочными заявками** (п.1.3.) и выполняются в течение 24 часов от даты поступления, за исключением праздничных и выходных дней. При этом уполномоченный сервисный центр оставляет за собой право срок выполнения текущих заявок сдвинуть на время, затраченное на выполнение срочных.

Выполнение срочных заявок возможно только в случае заключения отдельного договора о не гарантийном обслуживании между ПОКУПАТЕЛЕМ и уполномоченным сервисным центром.

3.6. В случае если выявленная неисправность не попадает в область действия гарантии по п.1.2., уполномоченный сервисный центр оформляет заявку как **«ложный вызов»**, соответственно, в заказе-наряде указывает **«не гарантийный случай»** и передает его ПОКУПАТЕЛЮ и ФИРМЕ. При этом, в случае отсутствия договора о не гарантийном обслуживании ОБОРУДОВАНИЯ между уполномоченным сервисным центром и ПОКУПАТЕЛЕМ, ремонт не производится, а ПОКУПАТЕЛЬ компенсирует ФИРМЕ ее затраты на «ложный вызов» в соответствии с п.1.2. настоящего Приложения.

В спорном случае, когда определить гарантийный случай на месте не представляется возможным, уполномоченный сервисный центр проводит ремонт по гарантии. При этом, замененные детали передаются ФИРМЕ для проведения экспертизы. Если по результатам экспертизы ФИРМЫ подтвердится не гарантийный случай, ПОКУПАТЕЛЬ обязуется оплатить его в соответствие с расценками, утвержденными ФИРМОЙ на данный вид выполненных уполномоченным сервисным центром работ.

В случае, если ПОКУПАТЕЛЬ не согласен с определением «не гарантийный случай», он вправе назначить независимую экспертизу за свой счет. При этом экспертиза должна проводиться физическими или юридическими лицами, имеющими лицензии на проведение данного вида

экспертиз или работ, связанных с ремонтом холодильного оборудования. В случае положительного решения экспертизы, ФИРМА компенсирует затраты ПОКУПАТЕЛЯ по проведению экспертизы, и оплачивает ПОКУПАТЕЛЮ пени в размере 50 рублей за каждый день простоя холодильника. В случае подтверждения независимой экспертизой «не гарантийного случая», ПОКУПАТЕЛЬ выплачивает ФИРМЕ компенсацию в размере 1000 рублей.

#### **4. Права и обязанности.**

4.1. ПОКУПАТЕЛЬ вправе требовать от ФИРМЫ выполнения условий гарантии в соответствии с настоящим Приложением.

4.2. ПОКУПАТЕЛЬ обязуется использовать ОБОРУДОВАНИЕ строго по его назначению, в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.

4.3. ПОКУПАТЕЛЬ обязуется не привлекать к выполнению работ по гарантии неуполномоченные ФИРМОЙ сервисные компании.

4.4. ПОКУПАТЕЛЬ обязуется строго придерживаться процедуры работы в соответствии с пп.3.1-3.6.

4.5. ПОКУПАТЕЛЬ обязуется предоставлять ФИРМЕ и уполномоченным сервисным центрам всю информацию по перемещению ОБОРУДОВАНИЯ в регионах в срок не позднее 5 дней после ее осуществления.

4.6. ФИРМА обязуется проводить гарантийное обслуживание ОБОРУДОВАНИЯ качественно и в оговоренные в настоящем Приложении сроки.

4.7. В случае нарушения ПОКУПАТЕЛЕМ своих обязательств ФИРМА оставляет за собой право изменить в сторону уменьшения срок гарантии на конкретное изделие или часть его комплектующих, а также снять его с гарантийного обслуживания.

4.8. В случае нарушения ФИРМОЙ своих обязательств по сроку исполнения гарантийных ремонтов ПОКУПАТЕЛЬ имеет право потребовать компенсации в размере 50 рублей за каждый день пребывания в ремонте сверх установленного настоящим Приложением срока.

От Продавца: \_\_\_\_\_

От Покупателя: \_\_\_\_\_

## ЕЖЕГОДНОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ И УХОД

ПОКУПАТЕЛЬ обязан производить следующие регламентные работы по техническому обслуживанию не менее одного раза в полгода:

### Механическая система

- Проверка правильности размещения и установки оборудования
- Проверка креплений передней и задней решеток
- Проверка самозакрывающегося механизма двери
- Проверка плотности прилегания магнитного уплотнителя двери
- Проверка правильности крепления подставки и решетки вентилятора
- Проверка и очистка дренажной системы

### Электросхема

- Проверка кабеля электропитания
- Проверка системы освещения
- Проверка электрических соединений
- Проверка работоспособности (замена) элементов питания брелока дистанционного управления замком

### Холодильный агрегат

- Чистка конденсатора от пыли и грязи  
(для холодильных шкафов со статическим конденсатором – не реже 1 раза в год; с динамическим конденсатором – не реже 1 раза в 3 месяца).
- Проверка работоспособности компрессора
- Проверка пускового оборудования компрессора
- Проверка моторов вентилятора конденсатора и испарителя
- Проверка работоспособности термостата

От Продавца: \_\_\_\_\_

От Покупателя: \_\_\_\_\_

## **Основные требования Руководства по эксплуатации**

### **1. Транспортировка и хранение**

- При транспортировании упакованного шкафа необходимо обеспечить защиту транспортной тары от механических повреждений.
- Разрешается транспортировка упакованного холодильного шкафа только в вертикальном устойчивом положении.
- Во время транспортировки не допускать резких динамических ударов.
- Хранение шкафа должно осуществляться в транспортной таре предприятия-изготовителя под навесом или в помещении в вертикальном положении в два яруса при температуре окружающего воздуха от минус 30 до плюс 40°C и относительной влажности воздуха не более 80%.
- Во время хранения и эксплуатации избегать попадания прямых солнечных лучей внутрь холодильного шкафа.

### **2. Установка шкафа и подготовка к работе**

- Для подготовки к работе необходимо освободить шкаф от упаковки, снять антивандальную крышку (при ее наличии) и проверить комплектацию шкафа.
- Перед вводом в эксплуатацию необходимо снять холодильник с поддона как указано в Руководстве по эксплуатации входящего в комплектацию холодильного шкафа.
- Запрещается поднимать холодильный шкаф за дверную ручку.
- Холодильный шкаф необходимо устанавливать на твердую и ровную поверхность.
- Для автоматического закрывания двери изделия, открытой на угол не более 80°, необходимо установить холодильный шкаф с наклоном 5 -7° от вертикали в сторону задней стенки с помощью подбора высоты регулируемых опор.
- При выборе места установки шкафа необходимо обеспечить свободную циркуляцию воздуха перед шкафом и за его задней стенкой.
- Запрещается закрывать отверстия забора и выброса воздуха, расположенные в нижней части шкафа.
- Холодильный шкаф необходимо устанавливать вдали от источников тепла.
- Запрещается устанавливать холодильный шкаф в зонах экстремального воздействия окружающей среды (например: продолжительный контакт с соленой водой)
- После транспортировки, установки и перед включением, холодильный шкаф необходимо выдержать в стационарном состоянии в течение двух часов, а в холодное время года в течение пяти часов для стабилизации системы смазки компрессора и испарения воды-конденсата.
- При первом включении вставьте вилку в розетку и проверьте свечение ламп. Дайте поработать шкафу тридцать минут, после чего проверьте понижение температуры во внутреннем объеме шкафа. Если температура внутри холодильника не понизилась в течение 30 мин., немедленно выключите холодильник (выньте вилку из розетки) и сообщите об этом в специализированную сервисную организацию.

### **3. Порядок работы**

- Работой системы охлаждения шкафа управляет электронный блок управления (контроллер) или электромеханический блок управления (термостат), обеспечивающий поддержание заданной температуры и оттайку испарителя. Если шкаф оснащен электронным контроллером, то процесс оттаивания будет производиться автоматически через каждые 4 часа в течение 15 минут.
- Для изменения системных параметров терморегулирующих устройств, установленных на заводе-изготовителе, необходимо обратиться в уполномоченную Поставщиком специализированную сервисную организацию.
- Продукты питания и напитки разрешается хранить в холодильном шкафу только в упакованном виде.

- Чистку шкафа производить только после его полного отключения (вынуть вилку из розетки) Запрещается использовать моющие средства, и вспомогательные материалы, содержащие абразивные вещества, растворители или аналогичные химикаты.

#### **4. Требования безопасности**

- Холодильный шкаф обязательно должен быть подключен к источнику электропитания напряжением 220 В с заземлением, только через индивидуальный автоматический выключатель с током срабатывания 4А.
- Запрещается эксплуатация холодильного шкафа с повреждённым сетевым шнуром или вилкой.
- Запрещается самостоятельно производить удлинение сетевого шнура и ремонт холодильного шкафа.
- В холодильнике запрещается хранить взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества.