

Редакція №1 від 01.07.2022

1. Терміни та скорочення

КЗПТО	ТОВ «Київський завод ПТО»
Обладнання	Продукція торговельної марки «КЗПТО: Київський завод підймально-транспортного обладнання» та/або інша продукція, яка виготовлена та яка постачається КЗПТО згідно з Договором, в тому числі комплектуючі та/або запасні частини.
Гарантійне обслуговування та/або виконання гарантійних зобов'язань	Безкоштовне усунення будь-яких дефектів Обладнання або його елементів (далі - елементи/комплектуючі) та/або заміна Обладнання або відповідних елементів Обладнання (надалі - гарантія/гарантійне обслуговування). Гарантія поширюється на всі дефекти виробу або функціонування такого виробу, які виникли виключно через недоліки розробки, матеріалів або виконання з боку виробника ТОВ «Київський завод ПТО». Гарантія не поширюється на витратні матеріали.
Гарантійний строк	Строк гарантії на Обладнання складає 18 місяців з дати відвантаження або 12 місяців з моменту введення обладнання в експлуатацію, якщо інший строк не узгоджено письмово Сторонами.
Дата початку гарантії	Дата постачання Обладнання, підтверджена відповідними документами (в т.ч. видатковою накладною)
Строк розгляду та виконання гарантійних зобов'язань	Найкоротший можливий термін, при цьому КЗПТО докладає всіх можливих зусиль для скорочення строку виконання гарантійних зобов'язань.

2. Мета та область застосування

Ця процедура регулює взаємовідносини між ТОВ «Київський завод ПТО» та Клієнтами і стосується виконання гарантійних зобов'язань, вказаних в договорах на постачання Обладнання.

КЗПТО гарантує належну якість Обладнання в процесі його експлуатації, за умов дотримання Клієнтом вимог технічної документації щодо умов зберігання, монтажу, пусконаладжування, експлуатації, своєчасного обслуговування цього Обладнання, визначає відповідний гарантійний строк і встановлює його в Договорі з Клієнтом.

Гарантійний строк на комплектуючі і складові частини Обладнання відповідає гарантійному строку на основне Обладнання.

3. Реklamaція Клієнта: оформлення

Клієнт звертається за допомогою електронних засобів зв'язку на електронну адресу КЗПТО з реklamaцією щодо Обладнання, яке Клієнт вважає дефектним або таким, що не відповідає технічним характеристикам, які було узгоджено у Специфікації до Договору (далі - реklamaція).

- Реklamaція оформлюється Клієнтом згідно з Додатком 1 до цієї Процедури.

Перейти до бланку Реklamaцій з якості (Додаток 1)

- Рекламація обов'язково повинна містити наступну інформацію:
 - Повну назву підприємства, яке експлуатує обладнання; контактні дані;
 - Тип та заводський номер крана, на який складається рекламацийний акт;
 - Найменування вузла крана, в якому виникла несправність (заводський номер, при наявності);
 - Дати виробництва крана та вузла, в якому виникла несправність (згідно з паспортом на виріб);
 - Детальний опис причин та характеру несправності;
 - Тривалість експлуатації;
 - Дату виходу з ладу обладнання;
 - Додатки (детальні фотографії та/або відео, що ілюструють характер несправності Обладнання, висновки, протоколи).

Контактна інформація:

service@kzpto.com.ua

тел.: +38(044)494-00-64

4. Розгляд рекламаций

КЗПТО впродовж 3-х (трьох) робочих днів з моменту отримання від Клієнта рекламаций розглядає таку рекламацию, але за умови її належного та повного заповнення Клієнтом.

У випадку неналежного оформлення рекламаций Клієнтом час розгляду рекламаций може бути продовжено до моменту отримання КЗПТО від Клієнта необхідної інформації. Про неналежне оформлення рекламаций та/або необхідність отримання додаткової інформації КЗПТО повідомляє Клієнта (за допомогою засобів електронного зв'язку) протягом 3-х (трьох) робочих днів з моменту отримання рекламаций.

Підтвердженням прийому рекламаций до розгляду, направленої електронною поштою на адресу service@kzpto.com.ua, є відповідь Клієнту електронною поштою, що містить номер звернення (рекламаций у внутрішній системі КЗПТО).

Опис параметрів, що використовуються при аналізі/прийнятті рішення по рекламаций:

- правильність оформлення рекламаций Клієнтом;
- надання Клієнтом точної інформації щодо причини несправності;
- правомірність ініціювання Процедури гарантійного обслуговування (гарантійний строк на момент звернення не закінчився (підтверджується видатковою накладною);

5. Дії за результатами розгляду рекламаций

5.1. Необхідність проведення огляду та/або діагностики Обладнання

Інформацію про необхідність проведення огляду та діагностики Обладнання Клієнт отримує шляхом листування за допомогою засобів електронного зв'язку.

Остаточним рішенням за результатами огляду та/або діагностики Обладнання є одна з відповідей Клієнту (відповідь надається шляхом листування за допомогою засобів електронного зв'язку):

- **заміна Обладнання та/або комплектуючих;**
- **гарантійний ремонт Обладнання та/або комплектуючих;**
- **відмова у випадку не підтвердження КЗПТО гарантійного випадку.**

У разі відмови Клієнта від надання КЗПТО можливості огляду та/або діагностики Обладнання, що є предметом вимог Клієнта, такі вимоги Клієнта не розглядаються КЗПТО.

Крім того, у разі не підтвердження гарантійного випадку, КЗПТО має: право на відшкодування понесених витрат у зв'язку з перевіркою вимог клієнта щодо виконання гарантійних зобов'язань, які Клієнт зобов'язаний відшкодувати протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання документально обґрунтованої вимоги КЗПТО.

5.1.1. Огляд та/або діагностика Обладнання шляхом отримання Обладнання від Клієнта

Для огляду комплектуючих Клієнт здійснює їх відправку у 5-ти денний термін з дня підтвердження прийому reklamaції до розгляду на адресу: 08320, Київська обл., с. Велика Олександрівка, вул. Київський шлях, 117Д.

Для ідентифікації Клієнт зобов'язаний супроводити Обладнання копією reklamaції.

У випадку проведення огляду та/або діагностики Обладнання в КЗПТО, оформлюється Протокол розгляду reklamaції, що містить остаточне рішення КЗПТО по reklamaції. Протокол розгляду reklamaції направляється на запит клієнта за допомогою засобів електронного зв'язку в строк не пізніше ніж 15 робочих днів з моменту передачі Клієнтом Обладнання до КЗПТО.

5.1.2. Огляд та діагностика Обладнання безпосередньо у місці встановлення Обладнання

У випадку проведення огляду та діагностики в місці встановлення Обладнання, Клієнт зобов'язаний письмово повідомити КЗПТО про наявність доступу до Обладнання в місці встановлення Обладнання. При цьому огляд та діагностика в місці встановлення Обладнання проводиться протягом 4-х тижнів від дати отримання такого повідомлення від Клієнта.

Обов'язки Клієнта при проведенні огляду та/або діагностики КЗПТО в місці встановлення Обладнання:

1. Забезпечити доступ співробітників КЗПТО до місця проведення огляду в узгоджений з Клієнтом час.
2. Попередньо повідомити КЗПТО про умови і додаткові вимоги щодо оформлення перепусток і допусків бригади до роботи.
3. Надати право співробітникам КЗПТО занесення/винесення обладнання та інструментів КЗПТО, необхідних для проведення огляду.
4. Забезпечити безпечні умови праці співробітників КЗПТО при проведенні ними огляду Обладнання та/або протягом знаходження них в місці встановлення Обладнання.
5. Надати право співробітникам КЗПТО фото- і відеозйомки Обладнання (виключно для внутрішнього користування).

Якщо в результаті такого огляду та/або діагностики гарантійний випадок не підтверджується, КЗПТО відмовляє у підтвердженні reklamaції Клієнта та наданні гарантійного обслуговування (див. п.5.3 цієї Процедури).

Якщо результати огляду та діагностики в місці встановлення Обладнання не дають підстав прийняти остаточне рішення, то вищезазначений Акт reklamaції повинен містити рішення про необхідність передачі Обладнання в КЗПТО для проведення додаткової технічної діагностики.

5.2. Гарантійний ремонт або Заміна Обладнання та/або комплектуючих

Інформацію про необхідність гарантійного ремонту (далі - ремонт) або заміни Клієнт отримує шляхом листування за допомогою засобів електронного зв'язку.

У випадку підтвердження КЗПТО ремонту Обладнання та/або комплектуючих, очікуваний термін виконання КЗПТО гарантійних зобов'язань по такому Обладнанню вказується в електронній переписці Клієнта з КЗПТО і залежить від типу несправності, наявності на складі КЗПТО комплектуючих для ремонту Обладнання та поточної завантаженості сервісних інженерів КЗПТО та може становити від 24 годин до 20 робочих днів.

5.2.1. Повернення дефектного Обладнання в КЗПТО для ремонту або заміни

До проведення КЗПТО ремонту або заміни Обладнання Клієнт спочатку повинен:

- передати дефектне Обладнання та/або комплектуючі на адресу складу КЗПТО: 08320, Київська обл., с. Велика Олександрівка, вул. Київський шлях, 117Д.
- для ідентифікації reklamaційного Обладнання супроводити Обладнання, що підлягає ремонту або заміні, копією reklamaції.

5.2.1.1. Відвантаження Обладнання після ремонту або заміни

Відвантаження буде реалізовано при наданні довіреності, виписаної Клієнтом на свого співробітника, що отримує Обладнання після ремонту або заміни.

Обладнання після ремонту відправляється Клієнту разом з Протоколом розгляду рекламації (Додаток 1), підписаним зі сторони КЗПТО в 2-х екземплярах. При відсутності претензій до відремонтованого Обладнання Клієнт зобов'язаний протягом 5-х робочих днів з моменту отримання справного обладнання підписати Протокол розгляду рекламації і передати в КЗПТО один підписаний екземпляр. У випадку претензій Клієнта щодо якості гарантійного ремонту Обладнання, Клієнт заново виконує всю описану процедуру по складанню нової рекламації.

Якщо при відсутності претензій Клієнт не передав підписаний зі свого боку Протокол розгляду рекламації з гарантійного ремонту в установлений строк, то відремонтоване Обладнання вважається прийнятим Клієнтом без претензій, а зобов'язання по гарантійному ремонту - виконаними КЗПТО в повному об'ємі та належним чином, відповідно, третій екземпляр Протоколу розгляду рекламації, який залишається в КЗПТО, буде вважатися таким, що підписаний з обох Сторін.

5.2.2. Ремонт Обладнання та/або комплектуючих у місці встановлення Обладнання

У випадку неможливості усунення дефектів Обладнання та/або комплектуючих в приміщенні КЗПТО у період протягом 4-х тижнів, з моменту підтвердження гарантійного випадку та необхідності виконання ремонту, здійснюється виїзд спеціаліста КЗПТО до місця встановлення Обладнання, при дотриманні Клієнтом обов'язків, вказаних у п. 5.1.2.

5.3. Відмова у випадку не підтвердження КЗПТО гарантійного випадку з вказівкою на причини відмов

Інформацію про відмову у випадку не підтвердження КЗПТО гарантійного випадку Обладнання Клієнт отримує від КЗПТО шляхом листування за допомогою засобів електронного зв'язку.

У разі не підтвердження гарантійного випадку КЗПТО має право на відшкодування понесених витрат у зв'язку з перевіркою вимог Клієнта щодо виконання гарантійних зобов'язань, які Клієнт зобов'язаний відшкодувати протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання документально обґрунтованої вимоги КЗПТО.

6. Інше

Гарантійні обов'язки КЗПТО не розповсюджуються на наступні випадки:

- повне або часткове недотримання Клієнтом своїх зобов'язань, включаючи технічне обслуговування крана, визначених рекомендаціями заводу-виробника (КЗПТО) в паспорті крана і зазначеними в «Правилах охорони праці під час експлуатації вантажопідіймальних кранів, підйомних пристроїв і відповідного обладнання»;
- заміна або ремонт, викликаний ушкодженнями або порушенням функціонування, які виникли через недбале ставлення (використання Обладнання не за призначенням та/або в умовах, які не відповідають технічним характеристикам та вимогам експлуатації Обладнання тощо), недбалість по відношенню до контролю за роботою або обслуговуванням, або належної експлуатації Обладнання;
- витратні матеріали та швидкозношувані деталі (включаючи, гальма та гальмівні накладки, сталеві канати та направляючі, канатоукладачі та їх компоненти, електричні контактори, батарейки);
- додавання механізмів (частин) сторонніх постачальників в Обладнання КЗПТО окремими особами або організаціями;
- використання запасних частин, отриманих від інших постачальників;
- нормальне (фізичне) спрацювання Обладнання, яке виникло в процесі його експлуатації Покупцем. Під нормальним (фізичним) зносом Обладнання, Сторони розуміють природне і очікуване зменшення придатності Обладнання в процесі його експлуатації під впливом відповідних факторів (зокрема, але не виключно, тертя, вібрація, корозія, старіння матеріалів тощо);
- порушення функціонування, що виникли в результаті форс мажорних обставин та/або обставин непереборної сили.

Гарантія припиняється автоматично у разі, якщо Клієнт внесе будь-які функціональні зміни у Обладнання зі своєї власної ініціативи, без письмової згоди КЗПТО на вчинення таких дій, яка повинна в обов'язковому порядку містити підпис уповноваженої особи та відтиск печатки КЗПТО.

Випадки, не врегульовані цією Procedурою, підлягають узгодженню шляхом переговорів між сторонами.

Всі зміни та доповнення до Procedури вносяться КЗПТО в односторонньому порядку і публікуються на сайті компанії.