

1. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Виробник	ТОВ «Київський завод ПТО»
Клієнт	Юридична особа або фізична особа-підприємець, яка уклала з Виробником договір поставки обладнання.
Обладнання	Продукція торговельної марки «КЗПТО: Київський завод підйімально-транспортного обладнання» та/або інша продукція, яка виготовлена та постачається Виробником згідно з Договором, включаючи комплектуючі та запасні частини.
Гарантійне обслуговування	Безкоштовне усунення будь-яких дефектів Обладнання та/або заміна Обладнання (надалі 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».
Гарантійний строк	Строк у який Виробник виконує гарантійне обслуговування.
Дата початку гарантії	Дата постачання Обладнання, підтверджена відповідними документами (в т.ч. видатковою накладною).
Пуск у роботу (введення в експлуатацію)	Процес введення в експлуатацію вантажопідйомного Обладнання Клієнтом відповідно до вимог НПАОП 0.00-1.80-18 «Правила охорони праці під час експлуатації вантажопідйомальних машин».

2. МЕТА ТА ОБЛАСТЬ ЗАСТОСУВАННЯ

2.1. Ця процедура регулює взаємовідносини між Виробником та Клієнтами і стосується виконання гарантійних зобов'язань, вказаних в договорах на поставки Обладнання.

Виробник гарантує належну якість Обладнання в процесі його експлуатації, за умови 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.

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.

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

3. УМОВИ ПУСКУ У РОБОТУ (ВВЕДЕННЯ В ЕКСПЛУАТАЦІЮ) ОБЛАДНАННЯ

3.1. Пуск у роботу (введення в експлуатацію) вантажопідйомного Обладнання необхідно здійснювати відповідно до вимог НПАОП 0.00-1.80-18 «Правила охорони праці під час експлуатації вантажопідйомальних кранів, підйомальних пристроїв і відповідного обладнання».

3.2. Пуск у роботу (введення в експлуатацію) передбачає виконання таких умов:

3.2.1. Завершення монтажу Обладнання відповідно до технічної документації Виробника.

3.2.2. Проведення первинного технічного огляду, включаючи випробування (статичні та динамічні) відповідно до вимог нормативно-технічної документації.

3.2.3. Призначення відповідальних осіб за технічний стан та безпечну експлуатацію Обладнання відповідно до п. 1 глави 5 Розділу VI НПАОП 0.00-1.80-18. Відповідальні особи повинні пройти відповідне навчання, інструктаж і перевірку знань.

3.2.4. Оформлення та ведення обов'язкової документації, зокрема:

- журналу нагляду за технічним станом (з підписами відповідальних осіб). Журнал нагляду поставляється у складі технічної документації при відвантаженні Обладнання.

- вахтового журналу (відповідно до п. 16 глави 5 Розділу VI). Вахтовий журнал поставляється у складі технічної документації при відвантаженні Обладнання.

3.2.5. Наявність договору на технічне обслуговування, укладеного з організацією, що має дозвіл на обслуговування вантажопідіймального обладнання, — у разі відсутності власного обслуговуючого персоналу.

Невиконання вищевказаних умов може бути підставою для відмови у гарантійному обслуговуванні.

4. РЕКЛАМАЦІЯ КЛІЄНТА: ОФОРМЛЕННЯ

4.1. Клієнт звертається до Виробника за допомогою електронних засобів зв'язку із повідомленням щодо Обладнання, яке Клієнт вважає дефектним або таким, що не відповідає технічним характеристикам, які були узгоджені у відповідній Специфікації до Договору поставки.

Звернення оформлюється Клієнтом згідно з Додатком №1 до цієї Процедури.

Звернення повинно містити таку інформацію:

- Повну назву підприємства Клієнта, яке експлуатує Обладнання.
- Контактні дані представника Клієнта.
- Фактичну адресу встановлення Обладнання.
- Дату виявлення дефекту.
- Повне маркування Обладнання.
- Заводський номер Обладнання.
- Відомості щодо тривалості експлуатації Обладнання.
- Відомості щодо найменування вузла Обладнання, в якому виявлено дефект (маркування/серійний номер).
- Загальний опис дефекту Обладнання.
- Додатки (детальні фотографії та/або відео, що ілюструють характер несправності Обладнання, висновки, протоколи).

Контактна інформація Виробника: service@kzpto.com.ua тел.: +38(044)494-00-64.

Детальніше: <https://kzpto.com.ua/uk/warranty/>

Також, за бажанням, Клієнт може скористатися зручною формою онлайн-рекламації:

Перейти до форми Google: [Акт рекламації](#)

5. РОЗГЛЯД РЕКЛАМАЦІЇ

5.1. Строк розгляду та виконання гарантійних зобов'язань це найкоротший можливий термін, при цьому Виробник докладає всіх можливих зусиль для скорочення строку виконання гарантійних зобов'язань.

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

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

Підтвердженням прийому звернення до розгляду, направленою електронною поштою на адресу service@kzpto.com.ua, є відповідь Клієнту засобами електронного зв'язку.

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

- правильність оформлення рекламачії Клієнтом;
- надання Клієнтом точної інформації щодо причини несправності;
- правомірність ініціювання Процедури гарантійного обслуговування.

6. ДІЇ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОЗГЛЯДУ

6.1. 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;
- гарантійний ремонт Обладнання;
- відмова у гарантійному обслуговуванні Обладнання.

У разі відмови Клієнта від надання Виробнику можливості огляду та/або діагностики Обладнання, що є предметом вимог Клієнта, такі вимоги Клієнта не розглядаються Виробником. Крім того, у разі не підтвердження гарантійного випадку, Виробник 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 Виробника

6.2. 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 рекламачії до розгляду на адресу: Київська обл., м. Бориспіль, вул. Привокзальна, 78. Для ідентифікації Клієнт зобов'язаний супроводити Обладнання копією рекламачії.

У випадку проведення огляду та/або діагностики Обладнання у Виробника, оформлюється Протокол розгляду рекламачії, що містить остаточне рішення Виробника по рекламачії. Протокол

розгляду рекламачії направляється на запит клієнта за допомогою засобів електронного зв'язку в строк не пізніше ніж 15 робочих днів з моменту передачі Клієнтом Обладнання до Виробника.

6.3. Огляд та діагностика Обладнання безпосередньо у місці встановлення Обладнання.

У випадку проведення огляду та діагностики в місці встановлення Обладнання, Клієнт зобов'язаний письмово повідомити Виробника про наявність доступу до Обладнання в місці встановлення Обладнання. При цьому огляд та діагностика в місці встановлення Обладнання проводиться протягом 30-ти робочих днів від дати отримання такого повідомлення від Клієнта. Обов'язки Клієнта при проведенні огляду та/або діагностики Обладнання Виробника в місці встановлення Обладнання:

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

Якщо в результаті такого огляду та/або діагностики гарантійний випадок не підтверджується Виробник відмовляє у підтвердженні рекламачії Клієнта та наданні гарантійного обслуговування (див. п.6.8 цієї Процедури).

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

6.4. Гарантійний ремонт або Заміна Обладнання.

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

У випадку підтвердження Виробником ремонту Обладнання, очікуваний термін виконання Виробником гарантійних зобов'язань по такому Обладнанню вказується в електронній переписці

Клієнта з Виробником і залежить від типу несправності, наявності на складі Виробника комплектуючих для ремонту Обладнання та поточної завантаженості сервісних інженерів Виробника та може становити від 24 годин до 30 робочих днів.

6.5. Повернення дефектного Обладнання до Виробника для ремонту або заміни.

До проведення Виробником ремонту або заміни Обладнання Клієнт спочатку повинен:

- передати дефектне Обладнання та/або комплектуючі на адресу складу КЗПТО: 08309, Київська обл., м. Бориспіль, вул. Привокзальна 78.

- для ідентифікації рекламацийного Обладнання супроводити Обладнання, що підлягає ремонту або заміні копією рекламції.

6.6. 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 рекламції (Додаток 1), підписаним зі сторони Виробника 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 рекламції і передати до Виробника один підписаний екземпляр. У випадку претензій Клієнта щодо якості гарантійного ремонту Обладнання, Клієнт заново виконує описану процедуру по складанню нової рекламції.

Якщо при відсутності претензій Клієнт не передав підписаний зі свого боку Протокол розгляду рекламції з гарантійного ремонту в установлений строк, то відремонтоване Обладнання вважається прийнятим Клієнтом без претензій, а зобов'язання по гарантійному ремонту - виконаними Виробником в повному об'ємі та належним чином.

Обладнання, замінене при задоволенні звернення Клієнта, стає власністю Виробника та підлягає поверненню на умовах СРТ згідно з Правилами ІНКОТЕРМС в редакції 2020 року: 08309, Київська область, м. Бориспіль вул. Привокзальна, 78. Повернення обладнання може бути здійснено шляхом вивозу представниками Виробника, а також шляхом залученням послуг логістичних компаній (Нова Пошта, САТ, Делівері тощо).

6.7. Ремонт Обладнання у місці встановлення Обладнання.

У випадку відсутності можливості усунення дефектів Обладнання шляхом відправлення Обладнання до Виробника у період протягом 30-ти робочих днів, 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. 6.3.

6.8. Відмова у випадку не підтвердження Виробником гарантійного випадку з вказівкою на причини відмов. Інформацію про відмову у випадку не підтвердження Виробником гарантійного випадку Клієнт отримує від Виробника шляхом листування за допомогою засобів електронного зв'язку.

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

7. ІНШЕ

Гарантійні зобов'язання Виробника не розповсюджуються на наступні випадки:

7.1 Повне або часткове недотримання Клієнтом своїх зобов'язань, включаючи технічне обслуговування Обладнання, визначених рекомендаціями заводів-виробників в паспортах на

Обладнання і зазначених в Правилах охорони праці під час експлуатації вантажопідіймальних кранів, підйомних пристроїв і відповідного обладнання.

7.2. 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 (зокрема, бокове перетягування канату, допускання ударних навантажень, робота Обладнання з перевантаженням), недбалість по відношенню до контролю за роботою або обслуговуванням або належною експлуатацією Обладнання.

7.3. Витратні матеріали, швидкозношувані деталі, а саме: фрикційні та гальмівні диски, сталеві вантажні канати, канатоукладачі та їх компоненти, електричні контактори, батарейки, запобіжники, направляючі ланцюга вантажного, блоки гакової підвіски, гумові буфери.

7.4. Додавання механізмів / частин сторонніх постачальників в Обладнання;

7.5. Використання запасних частин, отриманих від інших постачальників;

7.6. Нормальний (фізичний) знос Обладнання, який виник в процесі його експлуатації Клієнтом. 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);

7.7. Порушення функціонування, що виникли в результаті форс-мажорних обставин та/або обставин непереборної сили;

7.8. Пошкодження, спричинені зовнішніми факторами (механічні, хімічні, термічні тощо);

7.9. Гарантія припиняється автоматично у разі, якщо Клієнт внесе будь-які функціональні зміни у Обладнання / компоненти Обладнання/програмне забезпечення з власної ініціативи без письмової згоди Виробника на вчинення таких дій, яка повинна в обов'язковому порядку містити підпис уповноваженої особи та відтиск печатки Виробника.

7.10. Всі зміни та доповнення до цих Умов вносяться Виробником в односторонньому порядку і публікуються на сайті Виробника.

Акт рекламації №

Повна назва підприємства(Клієнта), яке експлуатує Обладнання	
Контактна особа (П.І.Б., посада, контактний номер телефону)	
Фактична адреса встановлення Обладнання	
Дата виявлення дефекту Обладнання	
Обладнання	
Маркування Обладнання(кран, таль канатна, тощо)	
Заводський номер Обладнання	
Дата виробництва (згідно паспорта на виріб)	
Тривалість експлуатації Обладнання	
Найменування вузла Обладнання, в якому виявлено дефект (маркування/серійний номер)	
Дата виробництва вузла Обладнання (згідно паспорта на виріб за наявності)	
Опис несправності	
Загальний опис дефекту Обладнання	
Попередній висновок Клієнта (по можливості)	
М.П.	Підпис: _____
Наявність додаткових фотографій і відеозаписів прискорять виявлення і усунення несправностей	
Результати розгляду рекламації	
Протокол розгляду рекламації №	
Дата розгляду Акта	
Заключення комісії	
Рекомендації	

Рекламація усунена, претензій не маю

(П.І.Б. представника Замовника)