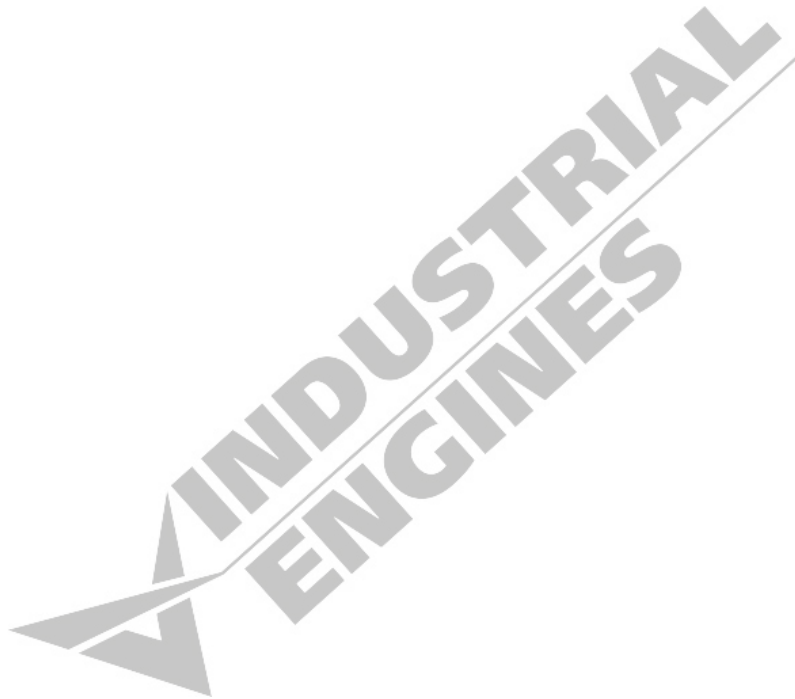


**Содержание**

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	2
2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	2
3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....	3
4 ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ .....	3
5 ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК .....	4
6 РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОКУПАТЕЛЯ .....	7
7 ПРОВЕДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СЕРВИСНЫХ КАМПАНИЙ .....	9
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>



## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая политика определяет основные принципы и элементы взаимодействия ООО «ВОЛЖСКИЕ ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ДВИГАТЕЛИ» с Покупателем в отношении гарантии и урегулирования вопросов, относящихся к гарантийному обслуживанию.

## 2 ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Поставщик** - общество с ограниченной ответственностью «ВОЛЖСКИЕ ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ДВИГАТЕЛИ».

**Покупатель** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, непосредственно приобретающее Товар у Поставщика.

**Производитель конечного изделия** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, обладающее полным спектром вещных прав на товар, выпускающее её под своей торговой маркой самостоятельно либо с привлечением услуг маркировщиков, упаковщиков, проектировщиков и других изготовителей.

**Конечное изделие** – это товар, который покупается физическим лицом, индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом, для конечного использования, поступая в личное или общественное потребление, не требует дополнительного преобразования перед использованием и не предназначен для перепродажи.

**Товар** – двигатели, запасные части и т.д. поставляемая Поставщиком, в отношении которой действуют условия данной гарантийной политики.

**Рекламация** – претензия Покупателя, предъявляемая Поставщику по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого Товара, обнаруженного в период действия гарантийных обязательств, требование об устранении недостатков, снижении цены, возмещении убытков (причинённого ущерба).

**Гарантийный срок** – срок, в течение которого поставщик обязуется обеспечить соответствие качества товара условиям договора и несет ответственность перед покупателем за выявленные недостатки товара.

**Гарантийный ремонт** – это обязанность Поставщика по безвозмездному устранению обнаруженных в Товаре недостатков в течение гарантийного срока, установленного на Товар.

**Гарантийные обязательства** – обязательства Поставщика по гарантийному ремонту, т.е. по устранению недостатков Товара, обнаруженных в течении гарантийного срока с целью восстановления заданного в них качества.

**Дата поставки товара** - считается дата передачи Товара первому Перевозчику - дата транспортной накладной либо дата передачи (получения) Товара представителю Покупателя - дата товарной накладной, при условии подписания товарной накладной на территории Поставщика во время передачи (получения) Товара.

**Дефект** – несоответствие детали, узла или комплектующего Товара установленным требованиям, в том числе по причине некачественного материала или некачественного изготовления.

**Деталь** – компонент Товара, установленная на Товар при его сборке.

**Запасные части** – компоненты Товара, предназначенные для установки на Товар при проведении ремонта.

**Дополнительные сервисные кампании (ДСК)** – это проведение определенных действий, по устранению дефектов Товара, вызванных проблемами качества или создающих угрозу безопасности при её использовании.

**ЭБУ** – электронный блок управления.

### **3 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Ответственность за поддержание данной политики в актуальном состоянии возлагается на начальника группы сервисного обслуживания ООО «ВОЛЖСКИЕ ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ДВИГАТЕЛИ».

### **4 ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ**

В соответствии с настоящей гарантийной политикой Поставщик обязуется в течение гарантийного периода обеспечить качество товара при условии выполнения Покупателем правил технической эксплуатации, нормативов и требований, изложенных в руководстве по эксплуатации и положений настоящей Политики.

В течение гарантийного срока эксплуатации и наработки ООО «ВОЛЖСКИЕ ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ДВИГАТЕЛИ» производит бесплатное устранение дефектов реализованного Товара и безвозмездную замену всех его составных частей, преждевременно вышедших из строя по вине Поставщика.

Поставщик вправе отказать в возмещении по рекламации, не отвечающей требованиям, приведенным в настоящей политике или других соответствующих документах.

По истечении гарантийного срока, ремонт производится за счет Покупателя.

## 5 ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

На отдельные компоненты Товара могут быть установлены отдельные гарантийные сроки, которые могут быть как меньше, чем гарантийный срок на Товар в целом, так и больше.

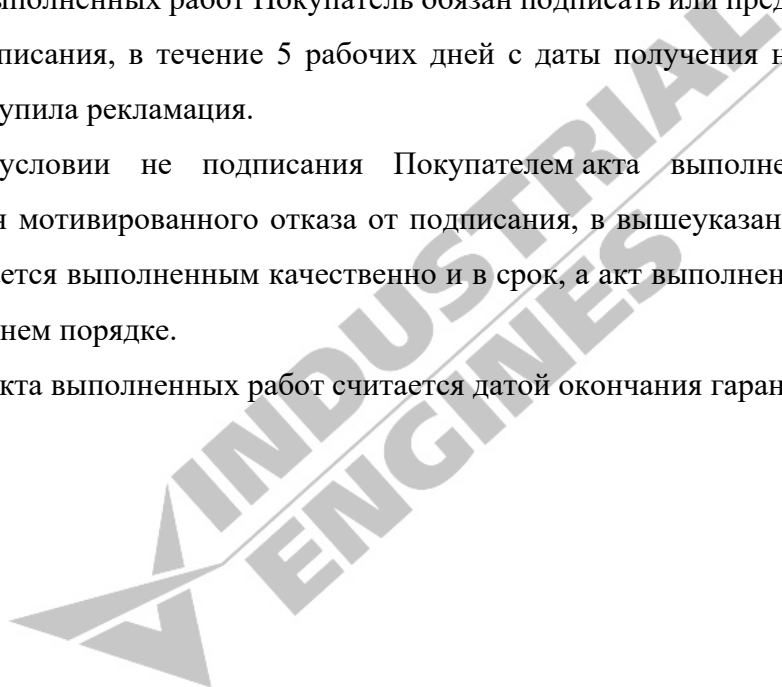
В случае, если договорами поставки Товара предусмотрены иные условия исчисления гарантийного срока, то Покупатель обязан руководствоваться условиями договора (спецификации).

Гарантийный срок продлевается на время нахождения Товара в гарантийном ремонте, которое определяется как период времени, в течение которого Товар находился в гарантийном ремонте. Время нахождения Товара в ремонте определяется как разность даты предъявления рекламации и даты подписания акта выполненных работ, либо уведомление Поставщиком Покупателя о закрытии рекламации.

Акт выполненных работ Покупатель обязан подписать или предъявить мотивированный отказ от подписания, в течение 5 рабочих дней с даты получения на электронную почту, с которой поступила рекламация.

При условии не подписания Покупателем акта выполненных работ либо не предъявления мотивированного отказа от подписания, в вышеуказанные сроки, гарантийный ремонт считается выполненным качественно и в срок, а акт выполненных работ подписанным в одностороннем порядке.

Дата акта выполненных работ считается датой окончания гарантийного ремонта.



## 5.1 Начало гарантийного срока

При поставке Товара для электрогенерации, а также Товара с переменными оборотами для приводов компрессоров, насос и пр., гарантийный срок начинается с даты поставки и составляет:

Режим работы	Описание	Гарантийный срок (*)
Режим продолжительной мощности (COP)	Длительная мощность – это максимальная мощность электроагрегата при работе на постоянную нагрузку без ограничения времени работы за год с перерывами на техническое обслуживание в соответствии с инструкциями Поставщика	24 месяцев или 4000 м/ч
Режим основной мощности (PRP)	Основная мощность — это максимальная мощность при работе на переменную нагрузку без ограничения времени работы в течение года с перерывами на техническое обслуживание. При непрерывной работе свыше 24 ч средняя допустимая нагрузка не должна превышать 70% указанной мощности. Допускается перегрузка в 10% от номинальной мощности, но не более 1 часа в промежутке 12 часов. При определении средней фактической мощности переменные значения мощностей, составляющих менее 30% основной мощности, принимают равными 30%, время простоя не учитывают.	24 месяцев или 4000 м/ч
Режим аварийной мощности (ESP)	Аварийная мощность — это максимальная мощность, доступная для переменной нагрузки в течение всего срока отказа основного источника питания. Средний коэффициент нагрузки в течение 24 часов работы не должен превышать 70% от номинальной мощности двигателя ESP. Типичные рабочие часы двигателя составляют 200 часов в год, при максимальном использовании 500 часов в год. Это включает в себя годовой максимум 25 часов в год при номинальной мощности ESP. Нагрузка выше указанной мощности не допускается. Не допускается длительная эксплуатация двигателя в режиме параллельной работы.	48 месяцев или 800 м/ч
Для двигателей информационных центров, работающих без ограничений по времени работы и работой на постоянную и переменную нагрузку (DCP).		24 месяцев или 4000 м/ч
С переменными оборотами		24 месяцев или 2500 м/ч
(*) Не более гарантийного срока, установленного производителем конечного изделия (ДГУ, ГПУ и др.).		

При поставке Товара судового назначения гарантийные сроки исчисляются в соответствии с требованиями договора на поставку.

Гарантийный срок на запасные части начинается с даты поставки и составляет:

Категория	Описание	Гарантийный срок
Основные	Блок цилиндров, шатун, картер маховика, коленчатый вал, распределительный вал, головка блока цилиндров, картер коленвала, картер распределительных шестерен	12 месяцев
Быстроизнашиваемые	Ремни, прокладки, уплотнительные кольца, фильтра масляные, топливные, воздушные, рукава гибкие неметаллические, индикаторные приборы различных типов	Не распространяется
Остальные		3 месяца

### 5.2 Продолжительность гарантийного срока.

На Товар устанавливается гарантийный срок по времени и по наработке, в зависимости от того, какое из условий наступит ранее, если иное не установлено соглашением сторон.

**5.3 Гарантийные обязательства не распространяются** на дефекты (кроме случаев, предварительно согласованных с Поставщиком) какой-либо части Товара, вызванные:

- нарушением требований эксплуатации и технического обслуживания, изложенные в Руководстве по эксплуатации, а также использованием неоригинальных запасных частей;
- несогласованными модификациями Товара;
- самостоятельной регулировкой, разборкой, модификацией деталей и элементов Товара;
- самостоятельной разборкой деталей двигателя, таких как топливные форсунки, ТНВД и элементов топливной системы аккумуляторного типа Common Rail, системы впрыска мочевины, и др.;
- несогласованным изменением прошивки ЭБУ;
- на детали, узлы и составные части оборудования, подвергшиеся коррозионным процессам, возникшим вследствие воздействия внешних факторов окружающей среды;
- на повреждения лакокрасочного покрытия оборудования, вследствие внешних воздействий, включая естественное истирание по местам контакта сопрягаемых деталей, возникающие в процессе эксплуатации;
- падением Товара, при проведении погрузо-разгрузочных работ, не соответствующих требованиям Руководства по эксплуатации;
- обстоятельствами непреодолимой силы, например землетрясения, пожары, наводнения, и т.п.;

#### **5.4 Гарантийные обязательства утрачивают силу в полном объеме, если имеет место один из следующих обстоятельств:**

- нарушение правил технической эксплуатации, нормативов и требований, изложенных в руководстве по эксплуатации и положений настоящей Политики;
- отсутствие/не предоставление документированной информации о проведении регламентных работ по техническому обслуживанию Товара;
- проведение технического обслуживания персоналом, не имеющим сертификата участника технического семинара в ООО «ВОЛЖСКИЕ ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ДВИГАТЕЛИ»;
- самовольная разборка и ремонт агрегатов, узлов или оборудования в целом, а также внесение изменений в конструкцию Товара, в том числе, установка дополнительных устройств;
- отсутствие на Товаре заводской идентификации;
- изменение данных о наработке (моточасы) либо иных данных, используемых для подтверждения гарантийного статуса;
- повреждение, нарушение целостности или работоспособности Товара или его деталей в результате механического (в том числе инерционного или вибрационного), химического, термического или иного внешнего воздействия;
- использование рабочих жидкостей несоответствующих требованиям руководства «По выбору рабочих жидкостей», действующим ГОСТам и др.;
- нарушение условий расконсервации/консервации изложенных в Руководстве по консервации;
- использование некачественного топлива, масла, охлаждающей жидкости, а также наличие воды, загрязнений, примесей, абразива в топливе, масле, охлаждающей жидкости, элементах топливной системы и др.;
- эксплуатация Товара с превышением допустимой нагрузки или иных нормируемых показателей использования его не по назначению.

### **6 РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОКУПАТЕЛЯ**

#### **6.1 Оформление обращения**

Рекламация принимается к рассмотрению Поставщиком только от непосредственного Покупателя Товара.

При выявлении дефектов в работе Товара в гарантийный период Покупатель должен в течении 5 рабочих дней направить рекламацию по форме KW-FD-SEG-0002 с фото/видео фиксацией в группу сервисного обслуживания ООО «ВОЛЖСКИЕ ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ДВИГАТЕЛИ» только по электронной почте: [service@volga-ind.ru](mailto:service@volga-ind.ru).

Рекламации от Покупателей по другим электронным адресам не принимаются к рассмотрению. Форма KW-FD-SEG-0002 расположена на сайте <https://volga-ind.ru>.

## **6.2 Требования к предоставляемым фото/видео материалам**

Вместе с рекламацией Покупатель должен предоставить фото/видео материал для возможности дистанционно оценить характер дефекта и установить причины его появления.

## **6.3 Обязательные фото/видео материалы при обращении:**

- заводская идентификационная табличка Товара, содержащая серийный номер;
- общие фото/видео Товара с установленным оборудованием по возможности с четырех сторон (радиатор, генератор, выпускные патрубки, газовая линейка и т.п.);
- фото/видео с наработкой с пульта управления оборудования;
- фото/видео дефекта и серийного номера дефектной детали (при наличии и возможности);
- фото журнала технического обслуживания или иного документа свидетельствующего о проведении технического обслуживания (дата проведения, проведенные мероприятия, исполнитель).

## **6.4 Рассмотрение рекламации**

При получении рекламации сотрудник сервиса в течении 3 рабочих дней, начиная со следующего дня после получения рекламации, должен:

- При необходимости запросить у Покупателя дополнительную информацию.
- При отсутствии необходимости, предоставить Покупателю:
  - рекомендации по устранению выявленной неисправности;
  - согласие на выезд своего представителя для рассмотрения рекламации;
  - согласие на возврат продукции.

В случаях, когда Поставщику необходима дополнительная информация, консультация с разработчиком/производителем Товара, время на рассмотрение рекламации может быть увеличено на реальный разумный срок, но не более 10 рабочих дней.

## **6.5 Уточнения по рекламациям**

Поставщик вправе запросить дополнительную информацию, а Покупатель обязан её предоставить в течение 3 рабочих дней с момента запроса.

В случае, если Покупатель не предоставляет в указанный срок уточняющей информации без мотивированного объяснения, рекламация закрывается.

## **6.6 Согласование условий и сроков выполнения гарантийного ремонта**

Поставщик информирует Покупателя о результатах рассмотрения рекламации по средствам официального письма. Письмо должно содержать информацию о признании рекламации гарантийным случаем, либо об отказе признания рекламации гарантийным случаем с учетом указания причин принятого решения.

В случае признания рекламации гарантийным случаем письмо должно содержать.



- предполагаемую причину выхода из строя Товара;
- условия необходимые для устранения дефекта;
- Ф.И.О. и контактную информацию представителей Поставщика, направляемых на объект;
- дату прибытия представителей Поставщика;
- сроки устранения.

Срок выполнения гарантийного ремонта или замены Товара не должен превышать 45 рабочих дней. В случае непредвиденных обстоятельств, срок выполнения работ должен быть согласован с Покупателем.

Выполнение работ оформляется актом выполненных работ, что является подтверждением продления гарантии на Товар.

Покупатель обязан по требованию Поставщика предоставить замененные и/или неисправные компоненты Товара в течении 5 рабочих дней с момента предъявления требования.

#### **6.7 Порядок возмещения затрат по рекламации при условии выполнения его силами Покупателя.**

Ремонт силами Покупателя возможен только после письменного согласования с Поставщиком.

Возмещение затрат Покупателю производится на основании подтверждённой гарантийной рекламации и письменного согласия Поставщика.

Для получения возмещения по гарантийным рекламациям, подтвержденным Поставщиком, Покупатель предоставляет оригиналы следующих документов:

- счёт на оплату;
- акт выполненных работ;
- фотоотчёт выполненных гарантийных работ (фотографии ДО и ПОСЛЕ проведения гарантийных работ направляются на электронную почту Поставщика);
- сопроводительное письмо с требованием возместить расходы.

Поставщик в праве требовать возврата неисправных компонентов после проведения гарантийного ремонта.

Поставщик производит оплату на условиях, согласованных сторонами дополнительно.

#### **7 Проведение дополнительных сервисных кампаний**

ДСК представляют собой комплекс работ вне установленного регламента планового технического обслуживания, направленных на предупреждение возможных отказов в период эксплуатации Товара. ДСК, как правило, проводятся в случаях, когда у Поставщика возникают основания полагать о потенциальном наличии на определенной партии Товара недостатков или отклонений, допущенных при изготовлении Товара. ДСК могут распространяться и на Товар, который на момент проведения кампании находится за пределами гарантийного срока, установленного Поставщиком.

Поставщик информирует Покупателя о том, что принадлежащий ему Товар попадает под ДСК, конкретном содержании данных работ и условия их проведения

Работы в рамках проведения ДСК могут иметь следующие варианты исполнения:

- проверка Товара или его деталей по определенным параметрам, при наличии отклонений проверяемых параметров от нормативного значения проводятся дополнительные работы, включая замену деталей;
- проведение дополнительных работ, включая замену деталей, без проведения предварительных проверок или не зависимо от их результатов.

ДСК может быть проведена как силами Поставщика, так и силами Покупателя.

Уведомление о необходимости проведения ДСК оформляется официальным письмом и должно содержать:

- идентификационные признаки Товара, которая попадает под данную ДСК;
- перечень и порядок или рекомендации по проведению работ;
- способ проведения (при обслуживании Товара или путем отзыва);
- порядок получения запасных частей для проведения работ и использования деталей, замененных при проведении работ;
- порядок возмещения затрат за выполненные работы;
- сроки проведения ДСК, если они установлены.

Запасные части, которые были поставлены специально для использования в конкретной ДСК, запрещается использовать для других ремонтных работ.