

Условия гарантийного обслуживания продукции ATMOSFERA

В соответствии с корпоративной политикой Компании, а также с учетом требований закона «О защите прав потребителей» на всю продукцию устанавливается гарантийный период, срок которого зависит от категории оборудования. Гарантийный период исчисляется с момента продажи изделия Клиенту. Дата продажи, сведения о Клиенте и приобретенный товар, должны быть своевременно и четко записаны Продавцом в гарантийном талоне. Если такового нет, информация берется из расходных документов на данное оборудование.

Условия гарантии

1. Этой гарантией Компания гарантирует отсутствие заводского брака и бесперебойную работу оборудования в течение срока, указанного в гарантийном талоне. (Гарантийный талон выдается вместе с Товарной (расходной) накладной).
2. Если в течение гарантийного срока обнаружится, что оборудование имеет некачественные узлы, Компания обязуется осуществить ремонт изделия или заменить его поврежденные части. Замененные детали переходят в собственность Компании.
3. Основанием для рассмотрения претензий по выполнению гарантийных обязательств является Акт выхода из строя (Рекламация).
4. Рассмотрение обращения и работы в рамках этой гарантии производятся в течение 14 дней с даты получения рекламации Компанией. В исключительных случаях этот срок продлевается, когда требуется время для доставки оборудования или отдельных его частей.
5. Гарантия будет предоставляться только в том случае, если Клиент предоставил гарантийный талон или документ, подтверждающий оплату изделия (кассовый или товарный чек и накладная).
6. Компания оставляет за собой право отказаться от бесплатного гарантийного обслуживания оборудования или его замены, если вышеуказанные документы не могут быть предоставлены, или информация, которая в них изложена, не полная, а также документ заполнен не разборчиво, с исправлениями, не заверенные соответствующими печатями и подписями.
7. Компания данной гарантией берет на себя ответственность только за ремонт или замену оборудования, но не за любой косвенный ущерб, возникший в результате дефекта или выхода из строя оборудования.
8. Компания оставляет за собой право принимать решение о замене оборудования или его вышедших из строя узлов или же следует произвести их ремонт на месте.
9. Выполненная гарантийная услуга не продолжает гарантийный срок. Гарантия на замененные части истекает с окончанием срока указанном в гарантийном талоне.
10. Компания имеет право отказать в выполнении гарантийных работ или обслуживания, если Клиент осуществил оплату не в полном размере за оборудование или другие предыдущие услуги.
11. Клиент должен способствовать работникам сервиса при изучении (анализе) гарантийного обращения.
12. Клиент обязан принять выполненные гарантийные работы сразу после их завершения и подтвердить это письменно в акте выполненных работ, копию которого он получает.

Условия отказа от гарантийных обязательств:

13. Гарантийные обязательства и бесплатное гарантийное обслуживание не распространяется на механические повреждения, возникшие после передачи товара Клиенту.
14. Если пересылаемое изделие не было упаковано в оригинальную или другую упаковку и вследствие этого получило дополнительные повреждения.
15. Гарантия не распространяется, если тип и серийный номер изделия изменены, отменены или удалены, либо они были сделаны нечитаемыми.
16. В случае обнаружения вскрытия, повреждения или срыва пломбы, оборудование автоматически снимается с гарантийного обслуживания, и любые работы, которые будут проводиться с оборудованием дальше, должны быть компенсированы Клиентом в полном объеме.
17. Данная гарантия не будет возмещать или покрывать повреждения, произошедшие вследствие каких-либо изменений, которые могли быть сделаны с оборудованием без предварительного письменного согласования с сервис – инженером Компании.
18. При возникновении поломок или неполадок, вызванных несоблюдением правил эксплуатации, в том числе неприменения дополнительного оборудования, предусмотренного эксплуатационными документами.
19. При нарушении правил эксплуатации. Эксплуатация с неисправными или не предназначенным для этого оборудования дополнительными и расходными материалами.
20. Если оборудование было неправильно подключено к внешним инженерным системам (недостаточное давление или проток жидкости, отсутствие фильтров, не соответствующее напряжение сети, недостаточная мощность).
21. Гарантийные обязательства не распространяется на поврежденные электронные платы с повреждениями, которые явно свидетельствуют о действии на них повышенной (за пределами нормы) напряжения и тока. Такие повреждения, например, как: перегорания предохранительных деталей, выгорание электронных цепей, следы поджога в местах, где проходит номинальное напряжение 220 В, и т.д. В этом случае электронная плата передается в ремонт или заменяется на новую за счет Клиента.

Особые условия снятия оборудования с гарантии

1. В случае применения оборудования не по назначению, при выходе из строя в результате неаккуратной перевозки, или возникновении других форс-мажорных обстоятельств.
2. В случае замораживания теплоносителя.
3. В случае некорректной установки оборудования, нарушения правил монтажа электропроводки, трубопроводов, монтажных рам и других компонентов системы.
4. В случае если оборудование повреждено из-за использования кронштейнов, крепежа и других монтажных компонентов, не поставляемых Компанией.
5. В случае если оборудование повреждено в результате воздействия ветра скоростью, превышающей 150 км/ч.
6. В случае если оборудование подвергается воздействию условий окружающей среды или механических сил, которые превышают допустимые уровни.
7. В случае если повреждения вызваны неисправностью частей, аксессуаров или компонентов сторонних поставщиков.
8. В случае если техническое обслуживание или ремонт оборудования выполнялся не сотрудниками Компании.
9. В случае если оборудование под действием внешних сил сместилось от своей первоначальной точки установки и ввода в эксплуатацию.
10. Если недостаток вызван действием непреодолимых сил (пожар, затопление, природные катастрофы и т.п.), неподобающей вентиляцией, несчастными случаями, повышенной влажностью, перепадами напряжения, умышленными или неосторожными действиями потребителя или третьих лиц;
11. Если обнаружены повреждения, вызванные попаданием внутрь оборудования посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых, животных, пыли, осадка или налета от теплоносителя и т.п.

Послегарантийное обслуживание

После окончания гарантийного срока обслуживания, Компания предлагает послегарантийное обслуживание, которое включает в себя консультации, сервисное обслуживание и ремонтные работы, направленные на предотвращение и устранение неисправностей оборудования и отдельных его комплектующих. Любые послегарантийные обращения производятся по заказу Клиента и за его средства.

Уважаемые Клиенты! В случае возникновения вопросов или проблем, связанных с работой нашего оборудования, просим Вас обращаться в сервисный отдел Компании по телефону: +38-044-5457104 или по электронной почте: support@atmosfera.ua или info@atmosfera.ua