**Шановні клієнти та партнери «Алютех-К»!**

Сервісний відділ ТОВ «Алютех-К» нагадує Вам про необхідність додержання правил сервісного обслуговування рекламаційної автоматики, аксесуарів та іншого обладнання, яке Ви передаєте на ТОВ «Алютех-К» для діагностики, ремонту або заміни.

У відповідь на численні запитання дозвольте напам’ятати Вам головні правила сервісного обслуговування, які прийняті ТОВ «Алютех-К». Пропонуєма Вам пам’ятка представляє не повний перелік правил рекламаційної роботи, а лише основні правила, які стосуються принципів роботи з гарантійними та післягарантійними претензіями клієнтів, що уклали угоду на постачання продукції з ТОВ «Алютех-К», або є власниками (експлуатантами) продукції ТОВ «Алютех-К». Правила сервісного обслуговування затверджені керівництвом ТОВ «Алютех-К» та обов’язкові для виконання усіма особами, які мають відношення до рекламаційної діяльності, як з боку співробітників ТОВ «Алютех-К», так і з боку клієнтів.

Керівництво ТОВ «Алютех-К» залишає за собою право вносити зміни та доповнення до правил сервісного обслуговування, які не суперечать законодавству України.

**Терміни, вживані у регламенті севісного обслуговування:**

**Клієнт** – юридична або фізична особа, що уклала угоду з ТОВ «Алютех-К» на постачання продукції.

**Гарантійний строк** - строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг за умов дотримання норм та правил зберігання, транспортування, підбору, монтажу та експлуатації.

**Дефект** – кожна окрема невідповідність продукції встановленим вимогам.

**Рекламаційне звернення** – звернення клієнта за встановленою формою, що містить одну чи кілька рекламацій**.**

**Рекламація** – оформлена у встановленому порядку з заповненням стандартного бланку Акта рекламаціі заява отримувача чи споживача продукції ТОВ «АЛЮТЕХ-К», яку подає клієнт у зв’язку з невідповідністю якості та/або комплектності продукції, що постачається, умовам укладеної угоди. Рекламація може містити вказівку на кілька дефектів одного виробу/партії продукції.

**Рекламації щодо якості/кількості** – рекламації, що виникли у результаті неякісного виконання замовлення (на усіх етапах виробництва, зберігання й транспортування); конструкторських і технологічних недоробок; невідповідності споживчих якостей продукції заявленим виробником характеристикам, помилок у замовленнях; неправильної експлуатації виробів кінцевим споживачем; неправильного монтажу тощо; пересортиці, невідповідності у кількості відвантаженої продукції тощо.

**Рекламації щодо обслуговування** – рекламації, що виникли у результаті зриву термінів постачання, помилок у документах тощо.

**Прийнята рекламація** – рекламація, у процесі розгляду якої встановлено, що невідповідність виникла з вини ТОВ «Алютех-К» або виробника/постачальника продукції.

**Відхилена рекламація** – рекламація, щодо якої у процесі розгляду встановлено, що невідповідність виникла з причин, не залежних від ТОВ «Алютех-К» чи виробника/постачальника продукції (у тому числі через порушення вимог інструкцій з монтажу та експлуатації).

**Задоволена рекламація** – рекламація, за якою ТОВ «Алютех-К» задовольнило вимоги заявника (наприклад, відвантажено якісну продукцію замість бракованої, зроблено відновлювальний ремонт).

**Закрита рекламація** – рекламація, відповідь на яку безумовно прийнята заявником, або на протязі 5 робочих днів заявник не висловив своєї незгоди з відповіддю.

**Діагностика (технічна оцінка)** – процедура перевірки працездатності виробу, виявлення можливих причин виникнення несправностей, визначення ремонтопридатності дефектного обладнання.

**Акт технічної оцінки**– висновок за результатами діагностики рекламаційного обладнання. У письмовому/електронному вигляді надається клієнту на запит.

**Явний дефект** – дефект, виявлення якого (у тому числі візуально) можливе до початку експлуатації продукції (явний виробничий дефект, пошкодження продукції при транспортуванні, зберіганні тощо).

**Споживач** - фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

**Розділ 1.** Порядок прийому рекламацій щодо готових виробів і комплектуючих

1. **Порядок надходження рекламацій до ТОВ «Алютех-К»**

* Відносно готових виробів можуть бути рекламації щодо якості та рекламації щодо кількості.
* При виявленні невідповідності клієнт насамперед має класифікувати дефект, зафіксувати місце й обставини, за яких було виявлено невідповідність, а також визначити можливу причину його виникнення.
* Для уточнення подальших дій клієнт може зв’язатися з співробітником сервісного відділу ТОВ «Алютех-К» і викласти йому всю інформацію, зібрану по виявленій невідповідності.
* Рекламаційне звернення має бути пред’явлене у письмовій формі (електронною поштою) у вигляді заповненого бланка встановленої форми з додаванням фотографій в електронному вигляді (за необхідності) і адресоване менеджеру відділу збуту або співробітнику севісного відділу.
* Рекламація щодо якості повинна містити наступну інформацію:
* Найменування продукції
* Номер партії або заводський номер продукції
* Дата придбання продукції на ТОВ «Алютех-К»
* Номер рахунку (товарної накладної, бланку комплектації)
* Кількість дефектної продукції
* Опис (перелік) заявлених дефектів
* Місцезнаходження продукції (транспорт, склад, об’єкт)
* За необхідності етикетки або фотографії етикеток на продукції, що дозволяють визначити індивідуальний номер продукції, виявити термін виготовлення, виконавця, сировину, матеріали, комплектуючі, що використовуються для виробництва продукції, -- щоб встановити причини виникнення рекламаційного звернення
* За необхідності фотографії дефектів продукції або дефектних частин готового виробу. При цьому фотографії мають дозволяти ідентифікувати дефектну продукцію та характер виявленого дефекту
* Конкретні пропозиції клієнта з урегулювання рекламації
* Рекламація щодо кількості повинна містити наступну інформацію:
* Код, артикул, найменування і колір продукції
* Номер замовлення або специфікації
* Кількість згідно з рахунком
* Фактичну кількість
* Фотографії, що підтверджують факт наявності рекламаційної ситуації. При цьому при невідповідності артикула (пересортиці) має додаватися фото маркувальної етикетки/ідентифікаційної бирки продукції, що надійшла, й фото продукції при розпакуванні з відображенням маркувальної етикетки/ідентифікаційної бирки

1. **Терміни прийняття рекламацій до розгляду**

* Рекламації щодо якості
* щодо прихованих несправностей виробничого характеру (прихованих дефектів) – протягом встановленого гарантійного терміну на продукцію, а також впродовж терміну експлуатації продукції поза строком гарантії
* щодо явних дефектів – протягом 5 (п’яти) робочих днів з моменту отримання товару клієнтом
* щодо дефектів, прихованих всередині упаковки, – протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання товару клієнтом
* Рекламації щодо кількості
* щодо кількості й відповідності пакувальних місць у поставці – не пізніше 2 (двох) робочих днів від моменту завершення розвантаження транспортного засобу на складі клієнта, представництва чи транспортної компанії
* щодо вмісту (у тому числі відповідності продукції в упаковці маркувальній етикетці) в пакувальних місцях – протягом 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання клієнтом товару на складі ТОВ «Алютех-К», надходження товару клієнтові (якщо інше не передбачено угодою між сторонами)
* Рекламації щодо обслуговування
* протягом 2 (двох) тижнів з моменту настання рекламаційного випадку

***Примітка****. Щоб виключити з можливих причин виникнення пошкоджень неакуратні дії монтажників при проведенні монтажу готових виробів і автоматики, ТОВ «Алютех-К» просить ретельно перевіряти продукцію перед монтажем на предмет наявності дефектів по зовнішньому вигляду. При розгляді рекламації, до якої додано фотографії з уже змонтованим виробом, не виключатиметься можливість набуття виробом таких пошкоджень у процесі проведення монтажу, що збільшує вірогідність відмови по рекламації.*

**3. Об’єкт гарантії з якості**

Гарантійні зобов’язання з якості надаються для кожної окремої одиниці автоматики . Під об’єктом гарантії мається на увазі одиниця (комплект) автоматики, або одна штука (комплект) аксесуарів. Якщо комплект автоматики складається з кількох електроприводів, кожен з яких має свій власний унікальний серійний номер, то об’єктом надання гарантії вважається окремий електропривод. Гарантія надається на одиницю автоматики цілком та не розділяється на окремі частини виробу. Не може бути окремої гарантії на електричну або механічну частини приводу, або на інші окремі компоненти приводу.

**Розділ 2.** Порядок прийому рекламацій щодо електроприводів, систем автоматики та керування

1. **ТОВ «Алютех-К» приймає звернення стосовно якості та справності елементів автоматики та аксесуарів, придбаних у ТОВ «Алютех-К», чи в мережі клієнтів ТОВ «Алютех-К».**

До розгляду приймаються звернення як по гарантійних продуктах, так і по таких, термін гарантії яких вже вичерпаний.

1. **Вимоги до елементів автоматики, що надаються у сервісну службу ТОВ «Алютех-К» для проведення гарантійної діагностики та/або гарантійного ремонту:**

* На гарантійну діагностику та/або гарантійний ремонт приймаються зразки автоматики, термін гарантії яких ще не вичерпаний.
* Обладнання здається разом з рекламаційним актом, заповненим на кожну одиницю обладнання, з наявністю підпису та контактними даними заявника, та паспортом виробу (керівництвом з монтажу та експлуатації) з заповненим розділом про гарантійні зобов’язання продавця, введення в експлуатацію та періодичне технічне обслуговування (там де це передбачено виробником).
* Обладнання не повинно мати пошкоджень корпуса (забоїн, свердлень, вм’ятин, подряпин, борозен на поверхні тощо), слідів стороннього втручання і самостійного внесення клієнтом або споживачем змін до конструкції та самостійного ремонту.
* Обладнання не повинно мати ознак потрапляння всередину виробу рідини, сторонніх предметів чи тварин.
* Виріб має бути представлений у повній комплектації, передбаченій заводом-виробником (за винятком кріпильних елементів), включно з передбаченими елементами керування, комплектним з’єднувальним або мережевим живильним кабелем.  
  В окремих випадках за погодженням з інженером сервісного відділу до діагностики допускаються окремо блоки керування або електроприводи окремо від комплекту, але на вимогу інженера сервісного відділу клієнт повинен надати комплектувальні складові, якщо вони необхідні для проведення діагностики.
* Контактний мережевий кабель, що виходить з корпуса внутрішньовального електроприводу, має бути довжиною не менше 5 см від місця виведення.

У разі недотримання будь-якої з перерахованих вимог гарантія анулюється.

Також гарантія на виріб не розповсюджується у випадках:

* Порушення правил зберігання, підбору, монтажу та експлуатації виробу.
* Монтажу, налаштування, регулювання, ремонту, перестановлення чи перероблення виробу особами, які не уповноважені на виконання цих робіт. Уповноваженими особами вважається технічний персонал клієнта, який має кваліфікацію та досвід відповідно до тих робіт, що виконуються.
* Пошкодження виробу, викликані нестабільною роботою електромережі чи невідповідністю параметрів електромережі значенням, які встановлені виробником.
* Дій непереможної сили (пожежі, ударів блискавок, повенів, землетрусів та інших стихійних лих) та пошкодження в наслідок військових дій.
* Відсутності планового технічного обслуговування та огляду виробу.
* Продовження експлуатації несправного обладнання.
* Ненадання паспорту (керівництва з монтажу та експлуатації) приладу з інформацією про монтаж, передачу в експлуатацію та періодичне технічне обслуговування.

Відмова в гарантійному обслуговуванні наступає за наявності будь-якого з перелічених факторів та тягне за собою анулювання гарантійного строку, зняття з виробника та/або представника виробника подальшої відповідальності за відповідність виробу його заявленим споживчим характеристикам та виконання штатних функцій приладу. Анулювання гарантії електроприводу стосується всього приводу в цілому, не розділяється на електричну або механічну частини приводу, або інші окремі компоненти приводу або комплекту автоматики.

1. **Порядок одержання рішень по рекламаційному обладнанню**

* Акт технічної оцінки в письмовій формі надається клієнту за запитом.
* Одержання інформації з можливого проведення відновлювального ремонту зданого в сервіс обладнання, визнаного згодом негарантійним, проводиться за запитом клієнта.

1. **Порядок компенсації втрат за рекламаціями**

* У разі якщо рекламація приймається, заміна неякісної продукції на якісну або ремонт проводиться за рахунок ТОВ «Алютех-К».
* Рекламації/звернення стосовно додаткових компенсацій (додаткові витрати споживачів та клієнтів ТОВ «Алютех-К», монтаж/демонтаж рекламаційних виробів, транспортні витрати і т.д.) не приймаються.

1. **Порядок розрахунку за проведення діагностики та/або ремонту рекламаційного обладнання**

* Якщо за результатами діагностики встановлюється, що дефект продукції виник з причини порушення вимог виробника щодо підбору, монтажу або експлуатації цієї продукції, діагностика або ремонт оплачується клієнтом (споживачем), від якого надійшов акт рекламації.
* У випадку, коли клієнт (споживач) відмовляється від проведення платного ремонту, оплаті підлягає лише проведена діагностика виробу.
* У випадку, коли за результатами діагностики гарантійного обладнання не виявлено заявлених дефектів, діагностика кожної одиниці виробу підлягає оплаті.
* У разі згоди клієнта (споживача) на проведення платного ремонту діагностика не оплачується, оплаті підлягає тільки ремонт обладнання. Вартість ремонту складається з вартості використаних для ремонту матеріалів та запчастин, та вартості послуги з ремонту згідно з тарифами ТОВ «Алютех-К».
* Тарифи на проведення платної діагностики та/або ремонту встановлюються наказом директора ТОВ «Алютех-К».

1. **Відповідальність за надані послуги**

ТОВ «Алютех-К» несе відповідальність за надані сервісним відділом послуги ремонту.

При виконанні ремонту гарантійного обладнання на проведені роботи та використані запчастини надається гарантія до кінця гарантійного терміну готового виробу, але не менше 3 (трьох) місяців.

При проведенні ремонтів негарантійних виробів, або гарантійних виробів, по яким за результатами діагностики встановлено, що вони вийшли з ладу не з вини ТОВ «Алютех-К» або виробника, на проведені роботи та використані запчастини надається гарантія 3 (три) місяці.

При реалізації запасних частин для проведення самостійних ремонтів клієнтами або споживачами, строк гарантії на запасні частини становить 5 (п’ять) календарних днів на явні дефекти та 30 (тридцять) календарних днів на приховані дефекти запчастин. Строк гарантії нараховується включно з дати отримання покупцем замовлених запчастин.