ООО «Спектрофлэш»

ОКПД2 26.51.66.125

РУКОВОДСТВО ПО ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ

ТКРП.410224.022РЭ

Взамен
ТКРП.410224.018РЭ
ТКРП.410224.017РЭ

Содержание

Вводная часть 5

1 Термины и определения 5

2 Гарантии изготовителя 6

3 Порядок передачи изделия в гарантийный ремонт 7

4 Техническая диагностика и ремонт на заводе-изготовителе 7

5 Отказ в гарантии 8

6 Постгарантийное обслуживание 10

7 Контактная информация 10

Вводная часть

Настоящее руководство описывает условия предоставления гарантийного обслуживания аппаратов серии «МАРТ», «АРИНА», «ПАМИР», «СИРЕНА», источник питания.

Заменяет собой руководства ТКРП.410224.017РЭ и ТКРП.410224.018РЭ.

1 Термины и определения

1.1 Изделие – продукция, произведенная ООО «Спектрофлэш». Под этим термином далее по тексту подразумеваются также все составные части изделия (узлы, блоки, кабели и т.п.), перечисленные в разделе «Комплектность» эксплуатационной документации, а также в «Комплекте запасных частей», «Комплекте инструмента и принадлежностей» и «Комплекте монтажных частей» (при их наличии), и все требования, означенные для изделия, распространяются и на них.

1.2 Гарантийные обязательства – право потребителя на бесплатное устранение неисправностей и дефектов изделия, в течение гарантийного срока, при соблюдении потребителем правил и условий транспортирования, хранения и эксплуатации.

1.3 Гарантийный срок эксплуатации – период, в течение которого действуют гарантийные обязательства.

1.4 Гарантийный ремонт – комплекс работ, направленный на устранение дефектов и неисправностей, вызванных нарушением технологии производства или использованием материалов и комплектующих ненадлежащего качества.

1.5 Постгарантийное обслуживание – комплекс работ, направленный на устранение дефектов и неисправностей за пределами гарантийного срока.

2 Гарантии изготовителя

2.1 ООО «Спектрофлэш» гарантирует соответствие поставляемых изделий заявленным техническим характеристикам и требованиям технических условий в течение гарантийного срока эксплуатации при соблюдении правил и условий транспортирования, хранения и эксплуатации.

2.1 Гарантийный срок эксплуатации составляет:

- для аппаратов серии МАРТ – 12 месяцев со дня отгрузки с завода-изготовителя, но не более 500 часов фактической работы изделия;
- для аппаратов серий АРИНА, ПАМИР, СИРЕНА – 12 месяцев со дня отгрузки с завода-изготовителя, но не более 100 часов фактической работы изделия;

2.3 Завод-изготовитель не несет ответственности за возможный вред, прямо или косвенно нанесенный изделием людям, животным, имуществу, за особые, случайные, штрафные или косвенные убытки любого рода или характера, включая потерю дохода или прибыли, претензии против потребителя со стороны третьего лица в случае, если это произошло в результате несоблюдения правил или условий эксплуатации изделия, умышленных или неосторожных действий потребителя или третьих лиц.

2.4 Ответственность завода-изготовителя в любом случае не может превышать стоимость изделия с учетом его амортизации на момент предъявления претензий.

2.5 Завод-изготовитель не отправляет специалистов для проведения пусконаладочных работ или осуществления ремонта на месте.

2.6 Гарантийный ремонт должен быть произведен только на заводе-изготовителе.

2.7 Выход из строя аккумуляторных батарей не является гарантийным случаем, и их замена не производится

3 Порядок передачи изделия в гарантийный ремонт

3.1 В случае возникновения неисправности потребитель должен составить письменный рекламационный акт.

3.2 В рекламационном акте должно быть указано: наименование изделия, заводской номер, дата выпуска, описание неисправности, условия эксплуатации, место эксплуатации, реквизиты юридического лица, контактная информация (телефон для связи и ответственное лицо).

3.3 Неисправное изделие следует отправить в адрес завода-изготовителя. К нему следует приложить бумажную копию рекламационного акта и паспорт на изделие.

3.4 При отправке в адрес завода-изготовителя изделие должно быть надлежащим образом упаковано для обеспечения его сохранности при транспортировании. Рекомендуемая транспортная тара описана в руководстве по эксплуатации на изделие. Гарантийные обязательства не распространяются на повреждения, нанесенные изделию при перевозке до завода-изготовителя.

4 Техническая диагностика и ремонт на заводе-изготовителе

4.1 Гарантийное обслуживание включает диагностику и бесплатный ремонт.

4.2 Принимаемые в гарантийный ремонт изделия подлежат обязательной проверке для подтверждения заявленных дефектов и выявления их причин.

4.3 Допускается замена изделия, если выполнение ремонта невозможно или нецелесообразно.

4.4 Изделие принимается только при наличии всех составляющих узлов из комплекта заводской поставки изделия.

4.5 По готовности исправного изделия к отгрузке, исправное изделие отправляется потребителю вместе с ведомостью выполненных работ, подписанным со стороны завода-изготовителя.

4.6 Завод-изготовитель отгружает изделие только в заводской упаковке. В случае, если изделие поступило от потребителя не в заводской упаковке или ее состояние не позволяет обеспечить ожидаемую надежность, завод-изготовитель заменит упаковку на предусмотренную техническими условиями. Стоимость упаковки оплачивается потребителем.

4.7 В случае претензий по качеству гарантийного ремонта потребитель заново оформляет процедуру рекламации.

4.8 Если неисправность изделия признана гарантийным случаем, стоимость запасных частей, расходных материалов и расходы по доставке изделия в адрес потребителя оплачивает завод-изготовитель.

4.9 В случае, если в результате диагностики неисправностей не выявлено или выявлено, что случай не является гарантийным, стоимость диагностики,

ремонта, расходных материалов и транспортные издержки оплачиваются потребителем.

4.10 Детали и узлы, которые были демонтированы и заменены в ходе гарантийного ремонта, остаются в собственности завода-изготовителя.

4.11 Гарантийный период продлевается на время нахождения продукции в гарантийном ремонте.

4.12 Время нахождения в ремонте исчисляется с момента поступления продукции на завод-изготовитель до момента отгрузки ее с завода-изготовителя.

4.13 Срок выполнения гарантийного ремонта может изменяться в зависимости от наличия комплектующих.

5 Отказ в гарантии

5.1 Гарантийное обслуживание не производится в следующих случаях:

- в случае нарушений условий эксплуатации, изложенных в Руководстве по эксплуатации и другой документации, передаваемой потребителю в комплекте с изделием;
- если изделие имеет следы попыток самостоятельного вскрытия, ремонта, повреждены гарантийные пломбы (при их наличии);
- если нарушение работоспособности вызвано самостоятельным изменением конструкции или схемы изделия, не предусмотренным заводом-изготовителем;
- если нарушение работоспособности вызвано несоответствием стандартам параметрами питающих сетей;
- если изделие имеет механические повреждения;
- если повреждения вызваны эксплуатацией изделия в условиях, превышающих установленную степень защиты IP; на изделия со степенью защиты IP20 не допускается попадание влаги;
- если повреждения вызваны попаданием грязи или влаги между контактами разъемов на пульте управления, блоке рентгеновском, соединительных кабелях для изделий с любой степенью защиты IP;
- если повреждение вызвано неплотно вставленными высоковольтными разъемами (для импульсных аппаратов);
- если обнаружены повреждения, вызванные воздействием высоких или низких температур, превышающих указанные в документации на изделие, коррозией, окислением, попадание внутрь изделия посторонних предметов, веществ, жидкостей, животных, насекомых;
- если серийный номер изделия уничтожен или не читается;
- если изделие эксплуатировалось с использованием блоков, узлов, кабелей из комплекта поставки другого изделия. Запрещается совместное использование блока рентгеновского и пульта управления с разными заводскими номерами, а также высокочастотного кабеля из комплекта другого аппарата;

- если при эксплуатации изделия не осуществлялась тренировка рентгеновской трубки (для аппаратов серии МАРТ);
- если дефект вызван действием непреодолимых сил, несчастными случаями, стихийными бедствиями, умышленными или неосторожными действиями потребителя или третьих лиц;
- если комплектность изделия не соответствует заводской поставке.

5.2 Гарантийные обязательства не распространяются на принадлежности или составные части изделия, имеющие естественный износ или ограниченный период эксплуатации.

6 Послегарантийное обслуживание

6.1 Послегарантийное обслуживание производится в объеме, согласованном с потребителем, но не менее необходимого, для приведения изделия в соответствие изделия заявленным техническим характеристикам и требованиям технических условий.

6.2 При необходимости производится замена отдельных узлов и деталей до актуальных на момент проведения ремонта версий.

6.3 О невозможности или нецелесообразности проведения ремонта сообщается потребителю и плата за диагностику и осмотр не взимается.

6.4 Сроки проведения работ могут быть увеличены, если для его выполнения необходимо изготовление деталей, снятых с производства на момент проведения работ.

7 Контактная информация

Предприятие-изготовитель: ООО «СПЕКТРОФЛЭШ»

Юридический и фактический адрес: Россия, 194223, г. Санкт-Петербург, ул. Курчатова, д. 10, лит. Ч, пом. 2Н

Почтовый адрес для писем: Россия, 194223, г. Санкт-Петербург, а/я 82

Интернет: www.spectroflash.ru

По вопросам приобретения, ремонта, эксплуатации следует обращаться в отдел продаж.

- телефон: +7 (812) 602-12-58, +7 (812) 602-12-54, +7 (921) 406-91-07
- электронная почта: sales@spectroflash.ru

По общим вопросам можно обращаться к секретарю:

- телефон: +7 (812) 602-12-60,
- электронная почта: info@spectroflash.ru



Адрес: Россия, 194223, г. Санкт-Петербург, ул. Курчатова, д. 10

Отдел продаж: +7 (812) 602-12-58, +7 (921) 406-91-07
sales@spectroflash.ru

Ремонт и обслуживание: +7 (812) 602-12-54, +7 (921) 406-91-07
sales@spectroflash.ru

Приемная: +7 (812) 602-12-60
info@spectroflash.ru

Интернет: www.spectroflash.ru

Почтовый адрес: Россия, 194223, г. Санкт-Петербург, а/я 82