

Утверждено  
Директором  
ООО «Тепловые Машины»  
Д. Б. Петровым 30 мая 2023 г.

### **Положение о гарантийном обслуживании.**

Данная письменная гарантия является полным, завершенным соглашением между компанией ООО «Тепловые машины» и Покупателем в отношении условий гарантийного обслуживания. Соглашение исчерпывает все обязанности компании ООО «Тепловые машины» (далее завод-изготовитель) в отношении гарантийного обслуживания приобретенного Покупателем котельного оборудования.

В данном документе приведен исчерпывающий перечень гарантийных обязательств, которые ООО «Тепловые машины» (далее завод-изготовитель) несет в отношении произведенной продукции, а также указаны условия предоставления гарантийного обслуживания.

Работу по гарантийному обслуживанию произведенного котельного оборудования Терморобот® проводят уполномоченные заводом-изготовителем региональные дилеры, за которыми закреплены определенные территории. На территориях, где нет дилеров, гарантийное обслуживание осуществляет ООО «Тепловые машины».

Условия исполнения гарантийных обязательств не зависят от того, было ли оборудование поставлено покупателю напрямую заводом-изготовителем или дилером. Дилер имеет право предоставлять покупателю расширенные гарантийные обязательства, при этом они должны включать в себя все указанные ниже гарантийные обязательства, предоставляемые заводом-изготовителем.

### **Стандартные гарантийные обязательства «Тепловые машины».**

1. Завод-изготовитель гарантирует, что оборудование, приобретенное Покупателем, изготовлено в соответствии с утвержденными заводом-изготовителем спецификациями, успешно прошло заводские испытания, было признано пригодным к эксплуатации и отправлено Покупателю в исправном состоянии.
2. Завод-изготовитель гарантирует соответствие технических характеристик поставленного оборудования заявленных в технической документации, при условии соблюдения Покупателем требований к топливу, теплоносителю и качеству электроэнергии (условия указаны в «Техническом описании автоматических твердотопливных водогрейных отопительных котлов типа ТР Терморобот»), а также при условии соблюдения правил транспортировки, хранения, монтажа, пусконаладки и эксплуатации оборудования.
3. В течение гарантийного срока завод-изготовитель бесплатно устраняет выявленные дефекты оборудования путем ремонта или замены вышедших из строя частей оборудования. Части, предоставляемое для замены, могут быть как новыми, так и восстановленным, в любом случае завод-изготовитель гарантирует, что их характеристики обеспечивают нормальную работу оборудования.
4. Гарантийный срок на поставляемое заводом-изготовителем оборудование составляет 12 месяцев с момента передачи оборудования Покупателю (если иное не предусмотрено договором поставки), при условии 100% оплаты оборудования, и при условии проведения монтажных и пуско-наладочных работ силами дилеров завода-изготовителя, либо специалистов Покупателя, прошедших обучение на базе завода-изготовителя и получивших письменные персональные разрешения на проведение необходимых работ.
5. На восстановленные или замененные части оборудования предоставляется гарантия на 6 месяцев с момента ремонта или до окончания первоначальной гарантии, на условии, что больше по

- времени, при этом текущий гарантийный срок будет увеличиваться на время ремонта оборудования.
6. По желанию Покупателя и за дополнительную плату срок гарантии на оборудование может быть увеличен.
  7. На перечисленные в паспорте изделия расходные материалы и быстроизнашиваемые части гарантийные обязательства не распространяются, либо срок гарантии может отличаться от срока гарантии на изделие в целом.
  8. Неисправные части, замененные по гарантии, являются собственностью завода-изготовителя и в обязательном порядке должны быть возвращены Покупателем в сервисный центр завода-изготовителя.
  9. Расходы по доставке неисправных частей в адрес сервисного центра несёт Покупатель. Завод-изготовитель оплачивает расходы по доставке от сервисного центра к Покупателю отремонтированных или замененных частей.
  10. Затраты Покупателя на сервисные и/или диагностические работы, проезд к месту проведения таких работ, телефонные переговоры, монтаж/демонтаж узлов и другие подобные расходы оплачиваются Покупателем.
  11. Не ограничивая общности вышесказанного, за исключением крайней небрежности или умышленного введения в заблуждение, завод-изготовитель не несет ответственности за любые другие убытки (реальный ущерб и упущенная выгода) и другие случайные, последовательные или косвенные расходы, возникшие вследствие выхода из строя оборудования или его временной неработоспособности.

#### **Гарантийные обязательства завода-изготовителя ограничиваются:**

- ремонтом или заменой дефектных частей, подпадающих под действие данной гарантии или возмещением заводом-изготовителем Покупателю стоимости дефектного оборудования, приобретенного Покупателем.

#### **Изделие может быть снято с гарантии:**

- при наличии исправлений на шильдиках оборудования, в гарантийном талоне или в паспорте на изделие;
- при несоответствии указанной в паспорте информации предъявленному товару;
- при выявлении факта модификации оборудования или ремонтных работ, произведенных без письменного согласования с заводом-изготовителем или уполномоченной им сервисной организацией;
- в случае, если Покупатель не устранил замечания, выданные дилером или уполномоченным представителем завода-изготовителя по итогам технического осмотра оборудования и изучения условий его эксплуатации.

#### **Гарантийные обязательства не распространяются на повреждения, возникшие вследствие:**

- механических, химических или термических воздействий, полученных в период доставки, монтажа, эксплуатации котла;
- включения котла в электросеть с недопустимыми или не соответствующими ГОСТу параметрами, в том числе, в результате перебоев в электроснабжении;
- использования оборудования не по назначению;

- работы котла без теплоносителя, либо в результате использования загрязненного или химически агрессивного теплоносителя;
- природных явлений, стихийных бедствий и других обстоятельств непреодолимой силы;
- попадания в оборудование посторонних предметов, жидкостей;
- несоблюдения прочих требований, изложенных в технической документации, в том числе, несвоевременное или некачественное обслуживание изделия или использование неподходящего топлива.

### **Порядок взаимодействия с сервисной службой по вопросу гарантийного ремонта.**

1. Все обращения Покупателя по вопросу гарантийного ремонта и данные должны в письменном виде передаваться в сервисную службу завода-изготовителя, либо дилеру, проводившему продажу/монтаж/пуско-наладку данного оборудования.

2. Электронная почта [service@termorobot.ru](mailto:service@termorobot.ru) и другие контакты специалистов сервисной службы завода-изготовителя указаны на официальном сайте завода [termorobot.ru](http://termorobot.ru).

3. При направлении рекламаций необходимо указать номер и марку неисправного изделия, и четко сформулировать суть претензии.

4. Время работы службы сервиса компании ООО «Тепловые машины»:

- с понедельника по четверг - с 8:00 до 17:00 (новосибирское время);

- в пятницу – с 8:00 до 15:00.

5. Сотрудник службы сервиса направит ответ в течение 4-х часов с момента получения сообщения.

6. Порядок взаимодействия сторон и сроки устранения неисправностей, являющихся гарантийным случаем, регулируются условиями договора купли-продажи оборудования.

Адрес завода-изготовителя:

633004, Россия, Новосибирская обл., г. Бердск, ул. Химзаводская, 11/17, офис 14.

Адреса партнерской дилерской сети:

ООО «АмурТермоЭнерго» Хабаровский край, Еврейский автономный округ (ЕАО)

ООО «Армон» Саха (Якутия)

ООО "Автоматические тепловые системы» (ООО «АТС») Кемеровская область

ООО «КарбоТЭК» Забайкальский край, Амурская область

ООО «Кратэк» Красноярский край, Республика Хакасия

ООО «МБА Теплоснаб» Иркутская область, Республика Бурятия

ООО «Примтеплло25» Приморский край

ООО «ИНЭСКО» Мурманская область, Ленинградская область

ООО «Терморобот-Алтай» Алтайский край

ООО «Энерджи Консалтинг Групп» Свердловская область, Курганская область

ООО «Табыс Greenhouse» Республика Казахстан

ООО «Базис проект» Республика Монголия

ООО «Союз Мастеров» Нижегородская область

ООО «ДИКСИ» Республика Тыва

ИП Худякова С.Н. Омская область

ИП Ладанова Е.А. Ивановская область, Костромская область, Ярославская область  
Владимирская область, Московская область