

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийном и сервисном обслуживании

1. Общие положения о гарантии на инструмент

- 1.1. В своей деятельности «Сервисный центр» руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными документами органов государственного управления РФ и настоящим Положением
- 1.2. «Сервисный центр» осуществляет ремонт и обслуживание только инструмента торговых марок «КВТ».
- 1.3. Сроки гарантии на инструмент и оборудование зависят от типа инструмента. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара конечному потребителю (Покупателю).
- 1.4. При обнаружении дефектов или заводского брака Покупатель имеет право обратиться по месту приобретения товара, или непосредственно в «Сервисный центр» для осуществления сервисного и бесплатного гарантийного обслуживания.
- 1.5. При обращении в «Сервисный центр» для осуществления гарантийного ремонта Покупателю необходимо предъявить документы, доказывающие факт приобретения товара. При отсутствии вышеуказанных документов случай может быть признан негарантийным.
- 1.6. Случай признается гарантийным только после технической экспертизы, проведенной «Сервисным центром».
- 1.7. Продолжительность проведения технической экспертизы - 3 рабочих дня с момента поступления инструмента в «Сервисный центр». В исключительных случаях допускается увеличение сроков проведения экспертизы после предварительного уведомления Покупателя.
- 1.8. Продолжительность гарантийного и сервисного ремонта составляет 7 рабочих дней с момента поступления инструмента в «Сервисный центр». В отдельных случаях сроки ремонта могут быть продлены после согласования с Покупателем.
- 1.9. В случае если инструмент признан вышедшим из строя по вине Покупателя, после согласования с Покупателем и при его согласии, может быть произведен платный негарантийный ремонт, согласно, установленных тарифов.
- 1.10. «Сервисный центр» оставляет за собой право в каждом конкретном случае принимать решение о ремонте или замене бракованного инструмента.
- 1.11. Производитель оставляет за собой право о внесении необходимых изменений в «Положение о гарантийном и сервисном обслуживании» с соблюдением требований законодательства РФ.
- 1.12. Производитель не несет ответственности за ущерб, причиненный здоровью или имуществу Покупателя, связанный с использованием инструмента.
- 1.13. Производитель не несет ответственности за финансовые потери Покупателя, вызванные выходом инструмента из строя.

2. Сроки гарантии

Гарантия 5 лет предоставляется на:

о Отвертки, шарнирно-губцевый инструмент, гаечные ключи и отвёртки*

* Гарантия распространяется только на рабочую часть инструмента и шарнирный блок. Изолированный инструмент, предназначенный для работы под напряжением до 1000В, должен проходить ежегодную поверку согласно «Инструкции по применению и

испытанию средств защиты, используемых в электроустановках» утвержденной приказом Минэнерго России №261 от 30.06.03

Гарантия 3 года предоставляется на:

- о ручные пресс-клещи для опрессовки наконечников
- о механические прессы для опрессовки наконечников
- о гидравлические прессы для опрессовки наконечников
- о гидравлические ножницы для резки кабелей
- о гидравлическое оборудование для гибки, резки и перфорации шин
- о гидравлический инструмент для пробивки отверстий в стальных листах
- о гидравлические тросорезы, гайколомы и болторезы
- о ручные и ножные гидравлические помпы
- о механические ножницы без храпового механизма для резки кабелей и тросов
- о ручной инструмент для снятия изоляции и разделки проводов и кабелей
- о сетевой инструмент
- о сменные штатные матрицы для опрессовки наконечников в прессах и пресс-клещах

Гарантия 1 год предоставляется на:

- о электрогидравлические и бензогидравлические помпы
- о электрические и пневматические машины для опрессовки, резки и снятия изоляции
- о аккумуляторный инструмент для опрессовки, резки и пробивки отверстий
- о аккумуляторы и зарядные устройства для аккумуляторных батарей
- о секторные ножницы и механические прессы с храповым механизмом
- о ручные тросорезы и болторезы
- о инструмент и приспособления для монтажа СИП и ВЛ
- о рукава высокого давления (РВД)

Ограниченная гарантия сроком 90 дней предоставляется на:

- о сменные матрицы для пробивки отверстий
- о матрицы для гидравлических прессов 60тн и 100тн

В случае негарантийного ремонта на отремонтированные детали и узлы инструмента предоставляется гарантия 30 календарных дней.

3. Гарантийные обязательства не распространяются на:

- 3.1. Инструмент с отсутствующими товарными знаками, без возможности его идентификации в качестве инструмента торговой марки «КВТ»
- 3.2. На упаковку, расходные материалы и аксессуары (фильтры, сетки, мешки, картриджи, ножи, насадки и т.п.);
- 3.3. Рабочие головы, штоки и рукоятки в гидравлических прессах, не оборудованных клапаном автоматического сброса давления (АСД)
- 3.4. Резиновые и фторопластовые уплотнители гидравлического оборудования.
- 3.5. Храповой механизм секторных ножниц (храповик, собачка, пружины)
- 3.6. Все лезвия режущего инструмента (кабелерезов, тросорезов, болторезов и т.п.)
- 3.7. Резьбовые шпильки для пробивки отверстий.

- 3.8. Возвратные пружины в ручном инструменте (пресс-клещи, стрипперы для проводов и т.д.)
- 3.9. Элементы питания, внешние блоки питания и зарядные устройства
- 3.10. Подшипники скольжения, качения.

4. Случай не является гарантийным:

- 4.1. При предъявления претензий по внешнему виду, механическим повреждениям, отсутствию крепежа и некомплектности инструмента, возникшим после передачи товара Покупателю.
- 4.2. При наличии повреждений, вызванных использованием инструмента не по назначению, связанных с нарушением правил эксплуатации, порядка регламентных работ, а также условий хранения и транспортировки
- 4.3. При наличии следов деформации или разрушения деталей и узлов инструмента, вызванных превышением допустимых технических возможностей инструмента (например, превышение максимально допустимых диаметров кабелей, тросов при резке, резке кабелей со стальным сердечником ножницами, не предназначенными для этого и т.д.).
- 4.4. При внесении изменений в конструкцию инструмента.
- 4.5. При самостоятельной регулировке инструмента, приведшей к выходу инструмента из строя.
- 4.6. При самостоятельном ремонте или замене деталей инструмента и расходных материалов на нештатные, либо ремонте в других мастерских и сервисных центрах
- 4.7. В случае поломки или снижения работоспособности инструмента в результате влияния внешних неблагоприятных факторов (воздействия влаги, агрессивных сред, высоких температур и т.п.)
- 4.8. При выработке и износе отдельных узлов инструмента, возникших по причине чрезмерно интенсивного использования инструмента.
- 4.9. При наличии повреждений, либо преждевременного выхода из строя деталей и узлов, вызванных попаданием грязи, абразивных частиц и посторонних предметов в подвижные механические и гидравлические узлы инструмента.
- 4.10. При нарушениях работоспособности инструмента, возникших по причинам независящим от производителя (форс-мажорные обстоятельства, стихийные бедствия, пожары, техногенные катастрофы и т.п.).

5. Доставка инструмента в «Сервисный центр»

- 5.1. Покупатель (или его представитель) осуществляет доставку инструмента по адресу «Сервисного центра» самостоятельно и за свой счет.
- 5.2. В случае, если у Покупателя нет возможности осуществить доставку инструмента в сервисный центр лично или через торговое представительство, изделие может быть отправлено через транспортную компанию (ТК). В этом случае Покупателю необходимо оформить [Заявку на ремонт](http://kvt.su/technical-support/service-center/), распечатав бланк, заявки, размещенный на сайте <http://kvt.su/technical-support/service-center/> и приложить её к передаваемому инструменту вместе с документами на приобретение товара. При отсутствии заявки на ремонт «Сервисный центр» вправе отказать Покупателю в обслуживании.
- 5.3. Оплата услуг ТК производится Покупателем.
- 5.4. В случае невозможности отправки вышеуказанными способами, прочие варианты доставки должны быть согласованы между Покупателем и «Сервисным центром»

6. Подготовка инструмента перед отправкой в «Сервисный центр»

- 6.1. До принятия окончательного решения о ремонте следует еще раз внимательно ознакомиться с паспортом на инструмент и убедиться, что все действия совершались в согласии с руководством по эксплуатации и данный случай требует обращения в «Сервисный центр». В случае, если в процессе диагностики не будет выявлено никаких неисправностей инструмента, Покупатель должен будет оплатить стоимость диагностики, согласно установленных тарифов.
- 6.2. Ответственность за подготовку изделия для сдачи в ремонт лежит на Покупателе
- 6.3. Перед отправкой в ремонт инструмент должен быть очищен от загрязнений и масла. При поступлении загрязненного изделия «Сервисный центр» имеет право отказать в проведении ремонта.
- 6.4. По согласованию с «Сервисным центром» возможна отправка отдельных демонтированных неисправных узлов инструмента, или, в случае комплектного инструмента, - отправка отдельного автономного неисправного модуля.
- 6.5. В случае отправки в ремонт отдельных неисправных узлов или автономных модулей, дефекты которых определены самим Покупателем, «Сервисный центр» не несет ответственности за работоспособность всего инструмента, при самостоятельной установке Покупателем, отремонтированного, или замененного на новый, узла.
- 6.6. При полном заклинивании инструмента не рекомендуется производить самостоятельные работы по устранению неисправности. В этом случае следует доставить инструмент в «Сервисный центр» в заклиненном состоянии.
- 6.7. Для правильной оценки действий оператора рекомендуем сопровождать поломанный инструмент образцами кабеля или провода, на котором производилась резка или опрессовка, образцами монтируемых кабельных наконечников и т.п.
- 6.8. При подготовке к отправке гидравлического инструмента убедитесь, что давление масла в системе сброшено.
- 6.9. Инструмент должен быть компактно упакован таким образом, чтобы избежать протечек (для гидравлики) и повреждений в процессе транспортировки. По возможности, следует использовать штатные пластиковые или металлические кейсы, а также индивидуальные тканевые сумки для переноски.

7. Возврат инструмента из «Сервисного центра»

- 7.1. По завершении ремонтных работ об этом информируется Покупатель. Покупателю передается отремонтированный инструмент, поступившие с ним документы и [сервисный лист](#) и [гарантийный талон](#) с отметкой о виде выполненных работ и дате окончания ремонта, при сервисном случае дополнительно предоставляется [акт выполненных работ](#) и [смета](#).
- 7.2. Покупатель получает инструмент по адресу «Сервисного центра» или из торгового представительства компании «ТехЭлектро» самостоятельно и за свой счет.
- 7.3. В случае если у клиента нет возможности самостоятельно получить инструмент в «Сервисном центре» или торговом представительстве, изделие Покупателю может быть отправлено через транспортную компанию (ТК)
- 7.4. Оплата услуг транспортной компании производится Покупателем.
- 7.5. В случае невозможности получения инструмента вышеуказанными способами, прочие варианты доставки должны быть согласованы между Покупателем и «Сервисным центром».
- 7.6. В случае не востребования Покупателем инструмента, после уведомления его об окончании ремонта, либо в случае невозможности связи с Покупателем по указанным им контактными данными, срок хранения инструмента составляет 90 календарных дней со дня поступления инструмента в «Сервисный центр». По истечении указанного

срока, «Сервисный центр» ответственности за хранение невостребованного инструмента не несет.

Контактная информация «Сервисного центра КВТ»:

- Адрес: **248033, Россия, г. Калуга, пер. Секиотовский, д.12**
- Телефон: **(4842) 595-260**
- <http://kvt.su/technical-support/service-center/>
- E-mail: service@kvt.su