

## Процедура Гарантийного обслуживания Клиентов. Акционерное Общество «СИСТЭМ ЭЛЕКТРИК»

г. Москва

01.01.2025г

**Назначение:** данная процедура регулирует взаимоотношения АО «Систэм Электрик» с Клиентами, касающиеся исполнения гарантийных обязательств, указанных в договорах на поставку оборудования марки АО «Систэм Электрик».

Процедура является дополнительным информационно-справочным документом, созданным для удобства клиентов АО «Систэм Электрик» и его назначение - раскрывать и конкретизировать положения основного договора.

Процедура не может противоречить договору с клиентами на поставку. Положения договора имеют безусловный приоритет над положениями процедуры.

АО «Систэм Электрик» гарантирует высокое качество Оборудования, что подтверждается внутренней Политикой в области качества.

**Цель:** обеспечить своевременность и прозрачность процесса обработки обращений, связанных с рекламационными случаями.

<b>Список терминов и сокращений:</b>	
<b>АО СЭ</b>	Компания АО «Систэм Электрик» (далее – АО СЭ).
<b>Оборудование</b>	Продукция, произведенная под брендом Систэм Электрик, которая поставляется АО СЭ по Договору поставки, в том числе комплектующие
<b>Система электронной коммерции eS</b>	Система размещения заказов (далее - eS) <a href="https://e.systeme.ru/">https://e.systeme.ru/</a>
<b>Клиент (партнер)</b>	Прямой покупатель, с которым заключен Договор или Прямой покупатель с ранее действующим договором, в адрес которого АО СЭ производил отгрузку Оборудования
<b>ЦПК</b>	Центр Поддержки Клиентов АО СЭ (далее – ЦПК)
<b>Центр Возвратов</b>	Место приемки и последующего хранения до передачи на диагностику Оборудования, заявленного Клиентами по гарантии.
<b>Гарантийный срок</b>	Срок гарантии на Оборудование устанавливается для каждого отдельного изделия в электронном каталоге оборудования производства компаний АО СЭ, размещенном на официальном Интернет-сайте ( <a href="https://api.systeme.ru/">https://api.systeme.ru/</a> ) (далее - «Электронный каталог»). В случае, если на дату обнаружения дефектов Оборудования в Электронном каталоге отсутствует информация относительно срока гарантии на данное изделие, либо если в Электронном каталоге отсутствует информация по определенному изделию, срок гарантии на Оборудование составит 2 года с момента отгрузки, что подтверждается отгрузочными документами (ТОРГ-12 / УПД). Гарантия распространяется на все дефекты конструкции или функционирования, происходящие из-за недостатков разработки, материалов или исполнения.
<b>Гарантийное обслуживание</b>	<b>Подлежит замене</b> – не ремонтпригодное оборудование. <b>Подлежит ремонту</b> – ремонтпригодное оборудование.
<b>Дата начала гарантии</b>	Дата поставки Оборудования, которая подтверждается соответствующим документом (в т.ч. накладной, счет-фактурой / УПД), если иное не предусмотрено законодательством РФ.
<b>Срок рассмотрения исполнения гарантийных обязательств</b>	АО СЭ обязуется предоставить обратную связь в течение 3-х рабочих дней с момента получения рекламационного акта Клиента, при этом АО СЭ прилагает все усилия, чтоб сократить срок выполнения гарантийных обязательств. Исполнение обязательств – см. по тексту Процедуры.
<b>Возврат</b>	Продукция, заявленная в рекламационном акте и возвращаемая в центр возвратов для анализа и диагностики.

### **Гарантийный срок:**

<b>Замена Оборудования</b>	Распространяется на все Оборудование и при замене на новое оборудование срок гарантии не продлевается. Но не может быть менее 3-х месяцев с момента предоставления нового оборудования.
<b>Замена комплектующих</b>	Распространяется на все комплектующие. Равен гарантийному сроку на Оборудование. В случае устранения дефектов в Оборудовании (замена комплектующих), на который установлен гарантийный срок, гарантийный срок не продлевается на период, в течение которого Оборудование не использовалось ввиду дефекта. Однако, не может быть менее 3-х месяцев с момента окончания ремонта. (Подтверждается накладной, по которой получена продукция после ремонта).

Претензии Покупателя по качеству Оборудования принимаются во внимание, если они направлены в адрес АО СЭ в письменной/электронной форме в течение гарантийного срока в соответствии с правилами оформления рекламационного акта, изложенными ниже.

Гарантийный срок на комплектующие и составляющие части Оборудования считается равным гарантийному сроку на основное Оборудование, если иное не определено контрактом.

### **Описание процедуры**

Графическое описание процедуры представлено в Приложении 1.

### **Оформление рекламационного акта:**

- Подготовлен Клиентом по форме АО СЭ и надлежащим образом зарегистрирован (см. [ссылку](#));
- акт должен содержать следующую информацию:
  - полное наименование компании-покупателя (Адрес, ИНН, КПП), адрес местонахождения оборудования, контактные данные (контактное лицо, телефон, email);
  - полное наименование Оборудования, каталожный номер АО СЭ (референс, артикул), в отношении которого составлен рекламационный акт;
  - серийный номер Оборудования или Дата-код (дата производства оборудования — обычно указывается в виде кода напротив или рядом с информацией о стране производителе);
  - габариты и вес груза для вывоза. ШхВхГ;
  - всего получено товара кол-во ед.
  - количество бракованных единиц;
  - количество единиц без НДС;
  - реквизиты отгрузки (номер, дата счет-фактуры / товарной накладной СЭ);
  - сроки предоставления Оборудования для проведения технической диагностики в СЭ, либо запрос и обоснование необходимости проведения диагностики на месте установки Оборудования;
  - детальное описание причины и характера неисправности;
  - приложения (детальные фотографии, иллюстрирующие характер неисправности Оборудования, рекламации конечных пользователей, заключения, протоколы и т.п.);

- без письменного обращения Клиента с вышеуказанным актом просьбы/требования Клиента о гарантийной замене/ремонте Оборудования не будут рассматриваться СЭ в полном объеме процедуры обработки рекламаций.

### **Подача рекламационного акта**

Клиент направляет оформленный Рекламационный акт в АО СЭ на электронную почту [support@systeme.ru](mailto:support@systeme.ru) или через систему электронной коммерции eS.

Подтверждением приема рекламационного акта к рассмотрению служит автоматический ответ Клиенту по электронной почте, содержащий номер обращения (кейса). Если рекламационный акт направлен в ЦПК любым другим способом, Клиент должен удостовериться, что ЦПК данный акт получил, и рекламационному акту присвоен номер обращения (запроса) вручную. Для уточнения информации Клиент может воспользоваться онлайн чатом.

### **Решение по результатам рассмотрения рекламационного акта**

АО СЭ рассматривает рекламационный акт Клиента в течение 3-х рабочих дней от даты поступления оформленного рекламационного акта.

Результатом рассмотрения является решение / предварительное решение, направленное в адрес Клиента.

#### **Подлежит замене:**

1. Заявленное количество **кратно** упаковке: АО СЭ берет на себя обязательства по вывозу неисправного оборудования с адреса, указанного в отгрузочном документе (УПД), а клиент передает перевозчику оборудование с приложенным и подписанным рекламационным актом в оговоренную дату. После приемки в ЛЦ Лобня **осуществляется доставка нового оборудования клиенту.**
2. Заявленное количество **некратно** упаковке: АО СЭ берет на себя обязательства по вывозу неисправного оборудования с адреса, указанного в отгрузочном документе (УПД), а клиент передает перевозчику оборудование с приложенным и подписанным рекламационным актом в оговоренную дату. После приемки в ЛЦ Лобня **осуществляется возврат денежных средств клиенту в сумме, равной стоимости, по которой данное оборудование было приобретено.**
3. Клиент может проверить информацию о поставке замены в системе электронной коммерции eS.

#### **Подлежит ремонту:**

1. Проведение **технической диагностики в сервисном центре.** АО СЭ берет на себя обязательства по вывозу неисправного оборудования с адреса, указанного в документе продажи УПД или с места эксплуатации оборудования (после подтверждения АО СЭ), а клиент передает перевозчику оборудование с приложенным рекламационным актом в оговоренную дату. После приемки осуществляется **диагностика и последующий ремонт силами АО СЭ.** Результатом является односторонний акт-заключение СЭ о проведении технической диагностики, включающий в себя окончательное решение по данному рекламационному акту. Акт направляется Клиенту в срок не позднее 10-ти рабочих дней с момента доставки Оборудования до АО СЭ.  
По результатам рассмотрения исправное Оборудование отправляется Клиенту вместе с Актом заключением АО СЭ и актом приема-передачи оборудования, подписанным со стороны АО СЭ.

В случае претензий по качеству гарантийного ремонта Оборудования, Клиент должен

сообщить в течение 3-х дней, письменным обращением в ЦПК. Клиент заполняет новый рекламационный акт.

2. Проведение **технической диагностики на месте установки Оборудования**. АО СЭ берет на себя обязательства по диагностике неисправного оборудования на месте установки. Если возврат устройства нецелесообразен ввиду крупногабаритных размеров или требуется инспекция условий применения оборудования, тогда ремонт оборудования осуществляется на объекте конечного пользователя.

В случае проведения технической диагностики на месте установки Оборудования (на площадке конечного пользователя) Клиент обязан письменно уведомить АО СЭ о доступности Оборудования для проведения технической диагностики в месте установки Оборудования. При этом техническая диагностика в месте установки Оборудования проводится в течение 15 рабочих дней от даты получения такого уведомления от Клиента. Данное уведомление должно включать информацию о внутренних требованиях Клиента к безопасности труда, особенностях режима работы Клиента.

Обязанности Клиента при подготовке к проведению технической диагностики АО СЭ в месте установки Оборудования:

1. Обеспечение доступа сотрудников АО СЭ к месту проведения технической диагностики в согласованное с Клиентом время.
2. Предоставление права вноса / выноса оборудования и инструментов специалистов АО СЭ, необходимых для проведения технической диагностики.
3. Обеспечение безопасных условий труда сотрудников АО СЭ.
4. Предоставление права фото и видеосъемки Оборудования исключительно для внутреннего использования АО СЭ.

При невыполнении вышеописанных требований со стороны Клиента, АО СЭ имеет право отказаться от выполнения технической диагностики Оборудования с обязательной компенсацией Клиентом затрат, понесенных АО СЭ в связи с выездом сотрудника АО СЭ к месту установки Оборудования. Последующий выезд для проведения технической диагностики Оборудования производится АО СЭ только при полной компенсации вышеуказанных затрат и выполнении Клиентом вышеуказанных обязанностей при проведении технической диагностики АО СЭ в месте установки Оборудования.

Результатом технической диагностики АО СЭ в месте установки Оборудования является двухсторонний акт выполненных сервисных работ, представляющий собой окончательное заключение АО СЭ по данному рекламационному акту.

Если в результате такой диагностики гарантийный случай не подтверждается, АО СЭ отказывает в удовлетворении рекламационного акта Клиента.

Информацию о сроке поступления комплектующих и дате запланированного ремонта Клиент может уточнить при соответствующем обращении в ЦПК, указав номер обращения (номер запроса), по которому был ранее зарегистрирован рекламационный акт.

После произведенного ремонта в месте установки Оборудования сервисным инженером СЭ между АО СЭ и Клиентом подписывается двухсторонний акт выполненных гарантийных работ в

2-х экземплярах.

В случае претензий по качеству гарантийного ремонта Оборудования, Клиент должен сообщить в течение 3-х дней, письменным обращением в ЦПК. Клиент заполняет новый рекламационный акт.

**Ремонт/замена однофазных систем бесперебойного питания** осуществляется через Сервисные центры, перечень которых размещен в сети интернет по адресу: <https://systeme.ru/service/avtorizovannyye-servisnyye-tsentry>

**Решение об отказе в замене / ремонте:**

Решением об отказе в гарантийном обслуживании с указанием причин отказа может являться:

- истекший срок гарантии;
- отказ партнера от выполнения необходимых действий АО СЭ, связанных с неисправностью оборудования;
- нарушение условий эксплуатации оборудования;
- замена или ремонт, вызванный повреждениями или нарушением функционирования, возникшие из-за небрежного отношения (использование оборудования не по назначению и / или в условиях, которые не соответствуют техническим характеристикам и требованиям эксплуатации Оборудования т.п.), небрежность на моменте эксплуатации или обслуживанию Оборудования;
- нарушение функционирования, возникшие в результате форс-мажорных обстоятельств;
- использование Оборудования Клиентом не по целевому назначению/продолжение использования Клиентом неисправного Оборудования;
- естественный износ Оборудования, происходящий в процессе его эксплуатации;
- использование неоригинальных запасных частей и/или расходных материалов.

Гарантия прекращается автоматически в случае, если Партнер внесет изменения или произведет ремонт Оборудования по своей собственной инициативе и без письменного согласия АО СЭ.

**Рекламация НЕ считается принятой при следующих условиях:**

- 1) оборудование, привезенное самостоятельно на любой из адресов офисов или складов АО СЭ, без предварительного одобренного согласования;
- 2) не приложен подписанный рекламационный Акт с возвращаемым оборудованием в АО СЭ;
- 3) возвращаемое оборудование не имеет идентификационной маркировки в соответствии с пунктами раздела «Рекламационный акт Клиента: оформление»;

*При не принятой рекламации партнер осуществляет самовывоз со склада АО СЭ.*

После 15 рабочих дней хранения по месту доставки, такое оборудование считается не идентифицированным и утилизируется без получения предварительного согласия от отправителя.

При получении согласования на возврат оборудования необходимо выполнить следующие требования:

- обеспечить сохранность заявленных дефектов и должным образом упаковать оборудование для дальнейшей транспортировки;
- должным образом нанести маркировку (легко читается с расстояния мин.1 метр);
- обязателен для нанесения на упаковку номер зарегистрированного обращения в ЦПК (номер запроса);
- вкладывает в упаковку с возвращаемой продукцией подписанный рекламационный акт;

- проверяет вложенное в упаковку оборудование на соответствие заявленному в рекламационном акте.

АО СЭ осуществляет вывоз своими силами со складов партнеров оборудование типа **Подлежит замене**.

Клиент обеспечивает передачу продукции представителю транспортной компании. При неосуществлении передачи оборудования в адрес транспортной компании по вине Клиента, АО СЭ имеет право отказаться от выполнения повторной подачи транспорта для осуществления вывоза Оборудования с обязательной компенсацией Клиентом затрат, понесенных СЭ.

## Приложение 1 (обязательное)

### Графическое описание процедуры гарантийного обслуживания клиентов

