

Гарантийный талон

1 Сведения о ПРОИЗВОДИТЕЛЕ

1.1 ПРОИЗВОДИТЕЛЬ - АО «ТеконГруп», Россия.
Местонахождение: 123423, Москва, ул. 3-я Хорошевская, д. 20, эт. 1, ком. 112.
Тел.: +7 (495) 730-41-12. Факс: +7 (495) 730-41-13. E-mail: info@tecon.ru.
Web-сайт: <http://www.tecon.ru>.

1.2 Система менеджмента качества АО «ТеконГруп» соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), ГОСТ Р ИСО 14001-2016 (ISO 14001:2015), ГОСТ Р ИСО 45001-2020 (ISO 45001:2018) – сертификат соответствия № СДС.ТП.СМ.19465-23 до 28.08.2026 г.

2 Термины и определения

2.1 ТИПОВАЯ ПРОДУКЦИЯ - аппаратные средства (оборудование, изделия) и ВСТРОЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, изготовленные которых осуществляет ПРОИЗВОДИТЕЛЬ, включенные в официальный лист цен ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

2.2 НЕСТАНДАРТНАЯ ПРОДУКЦИЯ - аппаратные средства (оборудование, изделия) и ВСТРОЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, для изготовления которых ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ требуется согласование Технического задания с Заказчиком (покупателем продукции). К НЕСТАНДАРТНОЙ ПРОДУКЦИИ относятся модифицированные и специализированные исполнения ТИПОВОЙ ПРОДУКЦИИ.

2.3 ПРОЧАЯ ПРОДУКЦИЯ - любая продукция и ВСТРОЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ третьих фирм-производителей, поставку которых осуществляет ПРОИЗВОДИТЕЛЬ.

2.4 ПРОДУКЦИЯ - любое сочетание (вместе или по отдельности) ТИПОВОЙ, ПРОЧЕЙ и НЕСТАНДАРТНОЙ ПРОДУКЦИИ.

2.5 ВСТРОЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ - устанавливаемое при изготовлении ПРОДУКЦИИ и неотделимое от ПРОДУКЦИИ программное обеспечение, обеспечивающее функционирование ПРОДУКЦИИ (firmware модулей ввода-вывода, системное и базовое программное обеспечение контроллеров и т.п.).

2.6 ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ - разработанное ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ программное обеспечение, поставляемое для самостоятельной установки и использования ЗАКАЗЧИКОМ.

2.7 ПРОЧЕЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ - любое программное обеспечение третьих фирм-производителей, поставку которого осуществляет ПРОИЗВОДИТЕЛЬ.

2.8 ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ - любое сочетание (вместе или по отдельности) ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и ПРОЧЕГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

2.9 ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ - любое сочетание (вместе или по отдельности) ПРОДУКЦИИ и ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

2.10 СИСТЕМЫ - совокупность ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и инженеринговых услуг третьих лиц, обеспечивающих реализацию конкретных функций автоматизированных систем управления технологическими процессами (АСУ ТП) и/или других систем в соответствии с Техническим заданием (проектной документацией) заказчика СИСТЕМЫ. К этой категории относятся также оригинальная продукция, созданная третьими лицами на основе и/или с применением ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. ПРОИЗВОДИТЕЛЬ не является Поставщиком СИСТЕМЫ и оригинальной продукции.

2.11 ЗАКАЗЧИК - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, который выступает первоначальным покупателем ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ как для своих нужд, так и для последующей поставки третьим лицам.

2.12 КОНЕЧНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, который непосредственно эксплуатирует ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

3 Гарантия ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

3.1 Настоящая гарантия распространяется только на ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и не применима к какому-либо другому программному обеспечению или другому оборудованию.

3.2 ПРОИЗВОДИТЕЛЬ гарантирует соответствие ТИПОВОЙ ПРОДУКЦИИ техническим условиям (ТУ) и требованиям конструкторской документации при соблюдении условий эксплуатации, хранения, транспортирования и монтажа, приведенных в эксплуатационной документации на изделия и системы в течение гарантийного срока.

3.3 ПРОИЗВОДИТЕЛЬ гарантирует соответствие НЕСТАНДАРТНОЙ ПРОДУКЦИИ требованиям конструкторской документации и Технического задания при соблюдении условий эксплуатации, хранения, транспортирования и монтажа, приведенных в эксплуатационной документации на изделия и системы в течение гарантийного срока.

3.4 Гарантийный срок устанавливается для каждого вида ПРОДУКЦИИ и указан в паспортах на ПРОДУКЦИЮ.

3.5 ПРОИЗВОДИТЕЛЬ дает гарантии на ПРОЧУЮ ПРОДУКЦИЮ, не превышающие гарантии фирм-изготовителей соответствующей продукции. Гарантии фирм-производителей отражаются в сопроводительной документации на данную продукцию (паспорт, формуляр, гарантийный талон и т.п.).

3.6 ПРОИЗВОДИТЕЛЬ гарантирует соответствие ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ документации, сопровождающей его поставку (руководство оператора, руководство пользователя и т.п.), а также отсутствие дефектов электронного носителя, связанных с качеством материала или изготовлением в течение гарантийного срока. Порядок использования ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ определяется лицензионным соглашением, которое выводится при установке. Факт установки подтверждает согласие ЗАКАЗЧИКА со всеми его положениями.

3.7 Гарантийный срок на ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ 12 месяцев со дня отгрузки ЗАКАЗЧИКУ.

3.8 ПРОИЗВОДИТЕЛЬ дает гарантии на ПРОЧЕЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, не превышающие гарантии фирм-изготовителей соответствующего программного обеспечения. Гарантии фирм-разработчиков отражаются в сопроводительной документации на данное программное обеспечение (паспорт, формуляр, гарантийный талон, лицензионное соглашение и т.п.).

3.9 Настоящая гарантия предоставляется только ЗАКАЗЧИКУ.

3.10 В случае передачи прав на ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ от ЗАКАЗЧИКА другому юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю (КОНЕЧНОМУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ), настоящая гарантия будет действительна для КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ в случае, если передача ему ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ оформлена документально и ПРОИЗВОДИТЕЛЬ извещен о данном факте ЗАКАЗЧИКОМ.

4 Порядок взаимодействия со Службой сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

4.1 Ответственность за СИСТЕМЫ, содержащие ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, несет поставщик СИСТЕМЫ. В случае отказа или другого проявления неработоспособности СИСТЕМ, диагностика СИСТЕМЫ производит поставщик СИСТЕМЫ. По результатам диагностики составляется Акт. Заявка на ремонт ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, входящего в состав СИСТЕМ, принимается только с Актом поставщика СИСТЕМЫ.

4.2 В случае отказа или другого проявления неработоспособности ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, ЗАКАЗЧИК должен предварительно связаться с сотрудниками Службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, и направить обращение об отказе (неисправности) одним из следующих способов:

- По телефону: +7 (495) 730-41-12.

- По e-mail: support@tecon.ru или service@tecon.ru.

Акцепт Службы сервиса на обращение ЗАКАЗЧИКА не должен превышать двух рабочих дней.

4.3 ЗАКАЗЧИК должен иметь квалифицированный обслуживающий персонал, способный провести при необходимости первичную

диагностику ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ (в том числе по рекомендациям Службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ) и сообщить о результатах в Службу сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. В случае отсутствия у ЗАКАЗЧИКА надлежащего обслуживающего персонала, ПРОИЗВОДИТЕЛЬ обеспечивает выезд своих специалистов для проведения диагностики за счёт ЗАКАЗЧИКА.

4.4 Доставку неисправных изделий для диагностики и ремонта на производственную базу ПРОИЗВОДИТЕЛЯ осуществляет ЗАКАЗЧИК.

4.5 Вместе с изделием ЗАКАЗЧИК передаёт в Службу сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ документы (см. Условия приёма в гарантийный ремонт). В офисе ЗАКАЗЧИК заполняет заявку (или присылает заполненную заявку) на ремонт. Заявка должна содержать следующую информацию:

- Наименование организации.
- Контактное лицо, имеющее непосредственное отношение к эксплуатации отказавшего изделия.
- Телефон/факс, e-mail, по которому можно связаться с контактным лицом.
- Номер счёта, по которому была произведена отгрузка изделия.
- Серийный номер изделия.
- Фактический срок работы изделия до отказа.
- Подробное описание неисправности (дефекта) изделия.

4.6 После сдачи изделия ЗАКАЗЧИК получает расписку Службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

4.7 Служба сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ осуществляет диагностику изделия в течение 3-х рабочих дней, при этом определяется причина возникновения отказа и вид предстоящего ремонта:

- Гарантийный/Негарантийный.
- Ремонт на производственной базе ПРОИЗВОДИТЕЛЯ/Ремонт на фирме - поставщике ПРОЧЕЙ ПРОДУКЦИИ.

4.8 Затем Служба сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ связывается с ЗАКАЗЧИКОМ и оповещает его о результатах диагностики и необходимых расходах по ремонту изделия (в случае, если в ходе проверки гарантия не подтверждена или аннулирована). По требованию ЗАКАЗЧИКА выдаётся «Акт диагностики» с указанием неисправности.

4.9 Если ЗАКАЗЧИК согласен оплатить необходимые затраты по ремонту, ему выставляется счёт и, после его оплаты, осуществляется ремонт изделия. В случае отказа от оплаты счёта Службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, ПРОИЗВОДИТЕЛЬ оставляет за собой право выставить счёт за диагностику (в случае аннулирования гарантии на изделие).

4.10 Если в результате диагностики гарантия на изделие подтверждена, его ремонт осуществляется за счет ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

4.11 По окончании ремонта Служба сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ оповещает ЗАКАЗЧИКА.

4.12 Отремонтированное изделие ЗАКАЗЧИК получает в офисе ПРОИЗВОДИТЕЛЯ с предъявлением расписки и доверенности (в случае, если не требуется доставка изделия за пределы Москвы). После приёма изделия ЗАКАЗЧИКОМ, расписка и доверенность остаются у ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. ЗАКАЗЧИК получает изделие из Службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ по накладной.

5 Условия приёма в гарантийный ремонт

5.1 Изделие принимается в гарантийный ремонт при наличии паспорта (копии паспорта) изделия.

5.2 При наличии в паспорте на изделие подчисток и исправлений, срок, прошедший с момента отгрузки изделия, определяется на основании внутренних документов ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

5.3 При сдаче изделия в ремонт необходимо подробно заполнить бланк «Заявки на ремонт».

5.4 В случае территориальной удалённости ЗАКАЗЧИКА, изделие для проведения гарантийного ремонта может высылаться ПРОИЗВОДИТЕЛЮ почтой или любым другим способом на усмотрение ЗАКАЗЧИКА. В посылку вкладываются опись содержимого, копия паспорта изделия, заявка на ремонт (см. п.4.5).

6 Условия гарантийного обслуживания

6.1 Сервисная служба ПРОИЗВОДИТЕЛЯ принимает в гарантийный ремонт ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и обязуется отремонтировать его в случае обнаружения заводского дефекта ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

6.2 Гарантийный ремонт изделий производится на производственных площадях ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. Гарантийный ремонт на объекте допустим только специалистом Службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. Оплата выезда специалиста Службы сервиса производится дополнительно.

6.3 Затраты на транспортировку изделий для ремонта несет ЗАКАЗЧИК.

6.4 Служба сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ не несёт ответственности за сохранность принадлежностей и аксессуаров, не указанных ЗАКАЗЧИКОМ в сопроводительной записке или описи к почтовому отправлению.

7 Гарантия аннулируется в следующих случаях

7.1 При повреждении или удалении шильдиков, пломб, заводских серийных номеров.

7.2 При наличии следов вскрытия или несанкционированного доступа (ремонта).

7.3 При наличии дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий транспортировки и хранения, воздействия повышенной влажности, агрессивных сред; следов механической деформации, последствий заливания жидкостями.

7.4 При наличии дефектов, возникших в результате ненадлежащих условий эксплуатации, а именно: некачественная питающая сеть, короткое замыкание, перегрузка, наличие механических, тепловых и электрических повреждений, замкнутые контакты, трещины, сколы, следы ударов, полное или частичное изменение формы.

7.5 При несоблюдении требований и/или условий, указанных в эксплуатационной документации на изделие, и/или предусмотренных действующими нормативными документами РФ, включая СНиПы, ГОСТы при эксплуатации, хранении или транспортировании оборудования.

7.6 При несоблюдении требований СП 77.13330.2016 «Системы автоматизации» и/или иных действующих нормативных документов РФ при монтажных работах и вводе в эксплуатацию.

7.7 При несанкционированном изменении программного обеспечения.

7.8 На изделия, для которых не предусмотрено пользовательских калибровочных программ, при самостоятельном изменении диапазонов.

7.9 При повреждениях, вызванных в результате наводнений, пожаров и других стихийных бедствий.

7.10 На изделия, которым был причинен ущерб в результате работы в сопряжении с неисправными изделиями других производителей.

7.11 Гарантия не распространяется на входные/выходные формователи интерфейсных портов: клавиатуры, LPT, COM, PS/2, TV IN/OUT, Ethernet, интерфейсные кабели и др.

7.12 По истечении гарантийного срока.

8 Прочие положения

8.1 Настоящая Гарантия не ущемляет законные права ЗАКАЗЧИКА (КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ), предоставленные ему законодательством Российской Федерации, и такие права остаются в силе.

8.2 ПРОИЗВОДИТЕЛЬ оставляет за собой право корректировать содержание настоящей Гарантии. С актуальной редакцией текста Гарантии можно ознакомиться на web-сайте ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

8.3 В отдельных случаях гарантия на ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ может отражаться в договоре на поставку, договоре на сервисное обслуживание и/или сопроводительной документации (паспорте, формуляре, гарантийном талоне, лицензионном соглашении и т.п.).

8.4 Ни при каких случаях ПРОИЗВОДИТЕЛЬ не будет нести ответственности по настоящей Гарантии за упущенную выгоду, утрату данных, опосредованные, косвенные или случайные убытки и ущерб в результате использования ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ до максимальной степени, в которой законодательство Российской Федерации допускает отказ от ответственности за такие убытки и ущерб.

8.5 Во всех случаях материальная ответственность ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ограничена суммой, которую ЗАКАЗЧИК заплатит непосредственно ПРОИЗВОДИТЕЛЮ за поставленную ПРОДУКЦИЮ. При этом ПРОИЗВОДИТЕЛЬ рассматривает претензии только по прямым убыткам, если доказано, что они причинены поставленной ПРОДУКЦИЕЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.