

**Правила осуществления  
ГАРАНТИЙНОГО РЕМОНТА  
промышленного оборудования в Техническом центре  
АО «НФ АК ПРАКТИК»**

**Общие положения**

Технический центр выполняет диагностику неисправности принятого оборудования, осуществляет гарантийный и постгарантийный, ремонт промышленного оборудования, или отправку заводу-изготовителю **при условии доставки оборудования в Технический центр силами и за счет Заказчика**, если иное не оговорено в договоре.

1. Срок **диагностики** неисправного оборудования устанавливается в зависимости от сложности, но не более десяти рабочих дней со дня приемки неисправного оборудования в Технический центр. Технический центр, вправе запросить дополнительные сведения, при их недостаточности в документах, представленных Заказчиком, при этом диагностика приостанавливается **до прихода запрошенных сведений** (документов).
2. В случае отсутствия у Технического центра необходимых специалистов и диагностического оборудования либо разрешения от изготовителя на проведение определенных действий в отношении рекламационного Товара, Технический центр вправе направить оборудование для производства проверки и, при необходимости, ремонта - изготовителю.
3. При гарантийном обслуживании по окончании диагностики неисправного оборудования Техническим центром оформляется **Акт обследования** оборудования, составленный в одностороннем порядке.
4. Заказчик имеет право присутствовать при проведении диагностики при условии письменного уведомления об этом при предъявлении рекламации.
5. При отказе в гарантийном ремонте Заказчику могут быть представлены фотографии, поясняющие причины такого отказа.
6. Технический центр оставляет за собой право отказать Заказчику в проведении гарантийного ремонта, если в сданном оборудовании в процессе диагностики были выявлены вмешательства в конструкцию (доработка), скрытые дефекты, повлекшие за собой полную или частичную потерю работоспособности оборудования по причине грубых нарушений Заказчиком условий эксплуатации оборудования, наличие механических или иных повреждений, а так же следы вскрытия или самостоятельного ремонта.
7. В случае невозможности согласования с Заказчиком действий, необходимых в отношении неисправного оборудования по итогам проведенной диагностики, ему направляется уведомление по электронной почте с официального почтового адреса **service@pr52.ru** либо на контактный сотовый телефон с помощью мессенджера, либо посредством смс с номера **+7-987-39-00-179**. Если в течение 30 календарных дней со дня получения Заказчиком уведомления согласовать с Заказчиком эти действия не удалось, начиная с 31-го дня, начисляется плата за хранение полученного Техническим центром оборудования в размере 1% от стоимости капитального ремонта за каждый день хранения. Такой же порядок устанавливается и в случае отсутствия возможности информирования Заказчика о готовности передачи ему оборудования.
8. Отремонтированное оборудование, а также неисправное оборудование, в отношении которого действия Технического центра не согласованы с Заказчиком, хранятся в Техническом центре в течение 3 месяцев со дня отправки заказного письма Заказчику. По истечению указанного срока оборудование реализуется для погашения накладных расходов Технического центра по ремонту и хранению оборудования.

**Порядок сдачи оборудования в ремонт и получения из ремонта:**

**Техническим центром при приеме проводится обязательная фотофиксация состояния оборудования.**

1. При сдаче оборудования в гарантийный период вместе с оборудованием в обязательном порядке должны быть предоставлены все нижеперечисленные документы:
  - Копия товарной накладной, выданной при приобретении оборудования в компании ПРАКТИК.

- Паспорт оборудования.
  - Заполненный рекламационный акт установленной формы (форма акта выложена на сайте предприятия или может быть получена у специалистов Технического центра). Для насосов ЭЦВ рекламационным актом является заполненный раздел «Сведения об условиях эксплуатации электронасоса».
2. **Сдаваемое оборудование** должно быть **очищено** от пыли, грязи, проливов смазочных материалов и других загрязнений. С рабочих концов валов электродвигателей должны быть сняты любые насадки (шкивы, шестерни, муфты) кроме случаев, если двигатели сдаются в составе агрегатов.
  3. При получении оборудования из Технического центра Заказчик обязан представить документ о сдаче изделия в ремонт. Для представителей юридических лиц – кроме документа о сдаче изделия обязательно иметь доверенность. В случае утраты Заказчиком документа, он обязан незамедлительно сообщить о данном факте в Технический центр в письменной форме, и изделие выдается Заказчику по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Заказчика с составлением акта выдачи изделия.

### **Сроки ремонта**

- 1 Срок ремонта оборудования определяется исходя из загрузки Технического центра, степени сложности ремонта, наличия комплектующих и сроков их доставки.
- 2 В случае признания рекламации обоснованной требования Заказчика подлежат удовлетворению. Срок устранения недостатков товара - 45 (сорок пять) рабочих дней с момента окончания проверки и/или экспертизы. Указанный срок может быть увеличен Техническим центром в одностороннем порядке до 90 (девяноста) календарных дней, если замене/ремонту/возврату подлежит специфический (в силу сложного технологического процесса изготовления или изготовления "под заказ") либо импортный товар.
- 3 Сроки удовлетворения иных требований Заказчика – 30 (тридцать) календарных дней с момента окончания проверки и/или экспертизы, кроме случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации или дополнительным соглашением сторон

### **Стоимость диагностики при обращении в ремонт по гарантии**

- 1 Если **претензия** Заказчика, указанная в рекламационном акте, **не подтверждается** - стоимость диагностики одной единицы оборудования составляет 10% от стоимости капитального ремонта оборудования, а в случае отправки на завод изготовитель – прибавляются транспортные расходы и его ответственное хранение свыше установленных сроков.

### **Контакты Технического центра АО «НФ АК ПРАКТИК»**

**Сайт Технического центра:** <https://pr52.ru/technical-center>

**Адрес:** 603035, г. Нижний Новгород, ул. Чаадаева, 1У1 (проезд с ул. Рябцева)

#### **Телефоны:**

+7 (831) 275-99-73

+7-987-390-01-79 viber, telegram

**Электронная почта:** [service@pr52.ru](mailto:service@pr52.ru)

#### **График работы:**

Понедельник – Пятница: 8.00 - 17.00, обед склада с 12.00 до 12.40

Выходные: Суббота, воскресенье