

Положение о гарантийном и сервисном обслуживании ООО «АЕКОН РУС»

Настоящее Положение определяет правила и условия гарантийного обслуживания продукции IECON

1. Сведения о ПРОИЗВОДИТЕЛЕ

1.1. ПРОИЗВОДИТЕЛЬ – ООО «АЕКОН РУС»

Юридический адрес: Россия, 127566, г.Москва, Алтуфьевское шоссе, д.44, тел./факс: +7 (495) 661-36-91

Почтовый адрес: Россия, 127566, г.Москва, Алтуфьевское шоссе, д.44

E-mail: info@iecon.ru

<http://www.iecon.ru>

2. Термины и определения

2.1. IECON - Интеллектуальная система управления технологическими и противопожарными установками, аппаратно программный комплекс, изготовление которого осуществляет ПРОИЗВОДИТЕЛЬ. Система IECON выпускается в следующих модификациях:

- IEVENT – управление приточно-вытяжными установками в т.ч. противопожарной вентиляцией (подпор, дымоудаление);
- IECOOL – управление сухими охладителями и конденсаторами;
- IECHILL, IEMCHILL – управление холодильным оборудованием;
- IEPWR – управление энергоснабжением и освещением;
- IEPUMP – управление насосными станциями и системами водопровода, в т.ч. противопожарного;
- IESCADADA – диспетчерские пункты;
- IEFC, IEFCU – управление фэн-койлами;
- IETOWER, IECT – управление градирнями;
- IEFIRE – управление противопожарными системами водяного и газового пожаротушения;
- IEGATE – шлюзы для организации передачи данных между цифровыми сетями, в т.ч. работающими с различными программными и транспортными протоколами;
- IESYS – управление сложными (составными) технологическими процессами;

Список систем не является фиксированным, и может расширяться при вводе в производственную программу новых систем.

2.2. IECON Select – автоматизированная среда разработки систем управления технологическими установками.

2.3. ТИПОВЫЕ СИСТЕМЫ (IEVENT, IECOOL, IECHILL, IEMCHILL, IEPWR, IEPUMP, IEFC, IEFCU, IETOWER, IECT, IEGATE0 – системы построенные на базе типового программного обеспечения, для изготовления которых не требуется согласования Технического задания с Заказчиком/Покупателем продукции.

2.4. IESYS – нестандартная система управления технологическими установками. Для изготовления нестандартных систем управления технологическими установками требуется согласование Технического задания с Заказчиком/Покупателем продукции.

2.5. IESCADADA – аппаратно-программный комплекс для диспетчеризации систем управления IECON, а также Систем автоматизации других производителей.

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

2.7. ПРОДУКЦИЯ – любое сочетание (вместе или по отдельности) систем IECON и ПРОЧЕЙ ПРОДУКЦИИ.

2.8. ВСТРОЕННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ – устанавливаемое при изготовлении ПРОДУКЦИИ и неотделимое от ПРОДУКЦИИ программное обеспечение, обеспечивающее функционирование ПРОДУКЦИИ (Boot, Bios, firmware, системное программное обеспечение СРМ и т.п.)

2.9. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ – разработанное ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ программное обеспечение, поставляемое для самостоятельной инсталляции и использования ЗАКАЗЧИКОМ.

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

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

2.12. ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ – любое сочетание (вместе или по отдельности) ПРОДУКЦИИ и ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

2.13. ЗАКАЗЧИК – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, которое выступает первоначальным покупателем ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ для использования в предпринимательской деятельности или иных целях, в т.ч. и для последующей поставки третьим лицам.

2.14. ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, которое непосредственно эксплуатирует (использует) ПРОДУКЦИЮ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

2.15. СЛУЖБА СЕРВИСА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ – структурное подразделение ПРОИЗВОДИТЕЛЯ или региональный Сервисный центр, уполномоченный ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ осуществлять диагностику и ремонт ПРОДУКЦИИ.

2.16. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА – консультации по внедрению, использованию, техническому обслуживанию, модернизации ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

3. Гарантия ПРОИЗВОДИТЕЛЯ

3.1. Настоящая гарантия распространяется только на ПРОДУКЦИЮ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и неприменима к какому-либо другому программному обеспечению или другому оборудованию.

3.2. ПРОИЗВОДИТЕЛЬ гарантирует соответствие ТИПОВОЙ ПРОДУКЦИИ техническим условиям (ТУ 4552-001-88415826-2009) и требованиям конструкторской документации при соблюдении условий эксплуатации, хранения, транспортировки и монтажа, приведённых в эксплуатационной документации на изделия и системы в течение гарантийного срока.

3.3. Гарантийный срок на ПРОДУКЦИЮ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ составляет 60 месяцев со дня принятия в эксплуатацию, но не более 66 месяцев с момента отгрузки ЗАКАЗЧИКУ.

3.4. Гарантийный срок на ПРОДУКЦИЮ третьих фирм-производителей определяется согласно условиям гарантийного обслуживания фирм-производителей.

3.5. 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 подписывается при поставке.

3.6. Осуществлять ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ силами СЛУЖБЫ СЕРВИСА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

3.7. ПРОИЗВОДИТЕЛЬ гарантирует, что ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ принадлежит ПРОИЗВОДИТЕЛЮ на законных основаниях. ПРОИЗВОДИТЕЛЬ вправе предоставлять (передавать) названные права ЗАКАЗЧИКУ. На момент заключения Договора ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ является свободным от каких бы то ни было требований третьих лиц, как связанных с самим ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ, также с предоставляемыми по Договору правами.

3.8. ПРОИЗВОДИТЕЛЬ обязуется в течение 90 рабочих дней со дня получения соответствующего письменного уведомления ЗАКАЗЧИКА силами СЛУЖБЫ СЕРВИСА за свой счет устранить выявленные ЗАКАЗЧИКОМ недостатки ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, а именно:

- несоответствие ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ предоставленной технической документации;
- наличие в составе ПОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ материалов, запрещенных к распространению действующим законодательством Российской Федерации.

3.9. ПРОИЗВОДИТЕЛЬ не несет ответственности и не возмещает убытки ЗАКАЗЧИКА, вызванные нарушениями и/или ошибками при эксплуатации ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, возникшими в результате неправомерных действий персонала ЗАКАЗЧИКА, либо третьих лиц, а также неполадок технических средств и сбоев электрооборудования.

3.10. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ и сопутствующая ему документация предоставляются ЗАКАЗЧИКУ "КАК ЕСТЬ" ("AS IS"), в соответствии с общепринятым в международной практике принципом. Это означает, что за проблемы, возникающие в процессе установки, обновления, поддержки и эксплуатации ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (в том числе: проблемы совместимости с другими программными продуктами (пакетами, драйверами и др.), проблемы, возникающие из-за неоднозначного толкования сопроводительной документации, несоответствия результатов использования ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ожиданиям ЗАКАЗЧИКА и т.п.), ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ответственности не несет.

3.11. Настоящая гарантия предоставляется только ЗАКАЗЧИКУ.

3.12. В случае передачи прав на ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ от ЗАКАЗЧИКА другому юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, физическому лицу (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 ПРОДУКЦИЮ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, несет поставщик системы. В случае отказа или другого проявления неработоспособности СИСТЕМЫ, диагностику СИСТЕМЫ производит поставщик. По результатам диагностики составляется Акт. Заявка на ремонт ПРОДУКТА ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, входящего в состав СИСТЕМЫ, принимается только с Актом Поставщика.

4.2. В случае отказа или другого проявления неработоспособности ПРОДУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, ЗАКАЗЧИК должен предварительно связаться с сотрудниками службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ (актуальный список см. на официальном сайте производителя по адресу: <http://www.iecon.ru>), и направить обращение об отказе (неисправности). Обработка обращений службой сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ не должна превышать 2 (двух) рабочих дней.

4.3. ЗАКАЗЧИК должен иметь квалифицированный обслуживающий персонал, способный провести при необходимости первичную диагностику ПРОДУКЦИИ 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 специалистов службы сервиса для проведения диагностики. В регионах, где отсутствуют региональные Сервисные центры выезд специалиста для диагностики производится за счёт ЗАКАЗЧИКА.

4.4. Доставку неисправных изделий для диагностики и ремонта в сервисную службу ПРОИЗВОДИТЕЛЯ осуществляет ЗАКАЗЧИК. Диагностика и ремонт крупногабаритной ПРОДУКЦИИ, или ПРОДУКЦИИ, демонтаж которой невозможен, осуществляется по месту установки.

4.5. Вместе с ПРОДУКЦИЕЙ ЗАКАЗЧИК/ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ передаёт в Службу сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ необходимые документы - см. Условия приёма в гарантийный ремонт.

4.6. Сдача ПРОДУКЦИИ на диагностику/ремонт оформляется актом приемо-передачи, который подписывается уполномоченными представителями Службы сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ и ЗАКАЗЧИКА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

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

- Гарантийный/Не гарантийный
- Ремонт в службе сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ/Ремонт на производственной базе ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

После проведения диагностики Служба сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ оповещает ЗАКАЗЧИКА/КОНЕЧНОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ о ее результатах и необходимых расходах по ремонту изделия (в случае, если в ходе проверки гарантия не подтверждена или аннулирована). По требованию ЗАКАЗЧИКА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ выдаётся «Акт диагностики» с указанием неисправности.

4.8. Если ЗАКАЗЧИК/ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ 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).

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

4.10. По окончании ремонта Служба сервиса ПРОИЗВОДИТЕЛЯ оповещает ЗАКАЗЧИКА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.

4.11. Отремонтированное изделие ЗАКАЗЧИК/ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ получает в сервисной службе ПРОИЗВОДИТЕЛЯ с предъявлением акта приемо-передачи на диагностику/ремонт. Передача ПРОДУКЦИИ после диагностики/ремонта оформляется актом приемо-передачи, акт подписывают уполномоченные представителя ЗАКАЗЧИКА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ и сервисной службы ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

5. Условия приёма в гарантийный ремонт

5.1. Изделие принимается в гарантийный ремонт при наличии паспорта (копии паспорта) ПРОДУКЦИИ. Паспорт ПРОДУКЦИИ должен содержать отметки о поставке и вводе в эксплуатацию (если оборудование уже введено в эксплуатацию).

5.2. При наличии в паспорте подчисток и исправлений, момент отгрузки ЗАКАЗЧИКУ определяется на основании внутренних документов ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

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

5.4. В случае территориальной удалённости ЗАКАЗЧИКА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, изделие для проведения гарантийного ремонта может высылаться в сервисную службу ПРОИЗВОДИТЕЛЯ почтой или любым другим способом на усмотрение ЗАКАЗЧИКА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. При таком отправлении должна быть оформлена опись содержимого отправления.

6. Условия гарантийного обслуживания

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

6.2. Гарантийный ремонт изделий производится на усмотрение сервисной службы ПРОИЗВОДИТЕЛЯ: сервисной службой ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ, третьими организациями

6.3. Затраты на транспортировку ПРОДУКЦИИ для диагностики/ремонта несет ЗАКАЗЧИК (в случае отсутствия в Вашем регионе сервисной службы ПРОИЗВОДИТЕЛЯ).

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: нестабильность параметров электросети (установленных ГОСТ 13109-97), короткое замыкание, перегрузка, наличие механических, тепловых и электрических повреждений, попадание насекомых и грызунов, воздействие иных посторонних факторов, замыкание контактов, трещины, сколы, следы ударов, полное или частичное изменение формы.

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

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

7.7. По истечении гарантийного срока.

8. Прочие Положения

8.1. Настоящая Гарантия не ущемляет законные права ЗАКАЗЧИКА/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 на ПРОДУКТ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ может быть установлена другая Гарантия ПРОИЗВОДИТЕЛЯ, что отражается 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 ПРОДУКЦИИ 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 заплатил непосредственно ПРОИЗВОДИТЕЛЮ за поставленную ПРОДУКЦИЮ. При этом ПРОИЗВОДИТЕЛЬ рассматривает претензии только по прямым убыткам, если доказано, что они причинены поставленной ПРОДУКЦИЕЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ.

Утверждено 11 Января 2010 г.