

Политика Исполнителя по гарантийным обязательствам на нестандартное оборудование

Версия 03.11.2025 г.

Является открытой информацией.

Опубликовано <https://estlab.ru/docs.html>

Мы постоянно совершенствуем свою работу с целью достижения наилучшего качества, всего создаваемого нами, в рамках наших возможностей.

Преимущественно, нами создаются образцы экспериментального оборудования, на которые мы, тем не менее, распространяем свои гарантийные обязательства в объеме, указанном ниже.

Заказчик должен отдавать себе отчет, что любые гарантийные обязательства увеличивают цены, указанную в договоре, поскольку предполагают замораживание наших средств на поддержание складских запасов, определенные действия наших сотрудников, износ и замену нашего производственного оборудования, инструментов и материалов.

С целью обеспечения гарантийных обязательств, мы поддерживаем складские запасы и формируем гарантийный фонд, на который уходит часть средств из цены договора.

На все материальные объекты (оборудование, изделия, детали и прочее), создаваемые нами, устанавливаются наши гарантийные обязательства одного из указанных ниже видов:

1. Расширенная гарантия – в особых случаях
2. Стандартная гарантия – на серийное оборудование
3. Простая гарантия – на экспериментальное оборудование
4. Сокращенная гарантия – на простые объекты

Вид гарантийного обязательства, распространенный нами на конкретный материальный объект, различные нюансы гарантийных обязательств – указываются в договоре (счете, счете-договоре).

Расширенная гарантия

Расширенная гарантия дается на материальные объекты, которые мы создали для заказчиков, в свою очередь создавших/создающих существенную ценность для нас.

Расширенная гарантия может предоставляться как на материальные объекты, которые мы создали в рамках договора поставки, так и на материальные объекты, которые мы создали в рамках договора на проведение работ (НИР, НИОКР, ОКР).

Расширенная гарантия совмещает в себе как гарантийные обязательства, так и сервисное обслуживание и ремонт, что устраняет необходимость экспертизы на наличие гарантийного случая.

Расширенная гарантия дается на увеличенный гарантийный срок, указываемый в договоре на выполнение работ.

Начало отсчета гарантийного срока устанавливается с даты отгрузки или даты ввода в эксплуатацию – выбор данной нормы указывается в договоре поставки (договоре на выполнение работ).

Расширенная гарантия предполагает:

1. Постоянный мониторинг текущих параметров материального объекта с целью оперативного выявления их отклонения от указанных в протоколе предпродажных испытаний.
2. Приоритетное обслуживание.
3. Начало технического обслуживания в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента возникновения необходимости.
4. Постоянное поддержание на нашем складе необходимых деталей, комплектующих и расходных материалов, с целью обеспечения ремонта в любой момент возникновения такой необходимости. Перечень складских запасов определяется во время предпродажных испытаний.
5. Бесплатное устранение неисправностей и дефектов в течение гарантийного срока.
6. Бессрочное хранение цифровой модели объекта и оперативное внесение в нее изменений по мере изменений самого объекта.
7. Продление гарантийного срока на время проведения ремонтных работ.
8. Командировочные расходы исполнителя и условия доставки в ремонт, оговариваются в договоре поставки или договоре на выполнение работ.

Стандартная гарантия

Стандартная гарантия дается на материальные объекты, которые мы создали в рамках договора поставки – то есть, на материальные объекты, уже производившиеся нами ранее и по которым известна статистика надежности и отказов.

Срок действия гарантии – 12 месяцев с момента отгрузки.

Стандартная гарантия предполагает:

1. Обслуживание по заявкам заказчика, содержащих перечень неисправностей или дефектов, описание ситуаций из возникновения и проявления, условий эксплуатации.
2. Начало технического обслуживания в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента с момента получения письменной заявки заказчика.
3. Поддержание на нашем складе деталей, комплектующих и расходных материалов, по которым есть статистика отказов.
4. Бесплатное устранение неисправностей и дефектов в течение гарантийного срока, при соблюдении заказчиком условий эксплуатации, указываемых в паспорте на материальный объект.
5. Гарантийные обязательства не распространяются на детали, подвергающиеся износу, зависящему от интенсивности и условий

эксплуатации, детали, подверженные естественному износу, быстроизнашиваемые детали и расходные материалы, детали и материалы с ограниченным сроком службы.

6. Продление гарантийного срока на время проведения ремонтных работ.
7. Командировочные расходы выездных специалистов исполнителя оплачиваются заказчиком по отдельным счетам до фактического выезда.
8. Доставка материального объекта для проведения ремонта и обратная доставка из ремонта осуществляется за счет заказчика.

Простая гарантия

Простая гарантия дается на материальные объекты, которые мы создали в виде **опытных образцов** по договорам на выполнение НИОКР (НИР, ОКР) и для которых отсутствуют статистические данные о надежности и отказах.

Срок действия гарантии – 12 месяцев с момента отгрузки, либо ввода в эксплуатацию – выбор данной нормы указывается в договоре на выполнение работ.

Простая гарантия предполагает:

1. Ежемесячный мониторинг текущих параметров материального объекта с целью оперативного выявления их отклонения от указанных в протоколе предпродажных испытаний.
2. Начало технического обслуживания в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента возникновения необходимости или получения письменной заявки заказчика.
3. Постоянное поддержание на нашем складе необходимых деталей, комплектующих и расходных материалов, с целью обеспечения ремонта в любой момент возникновения такой необходимости. Перечень складских запасов определяется во время предпродажных испытаний.
4. Бесплатное устранение неисправностей и дефектов в течение гарантийного срока, в пределах перечня по п. 3.
5. Бессрочное хранение цифровой модели объекта и оперативное внесение в нее изменений по мере изменений самого объекта.
6. Продление гарантийного срока на время проведения ремонтных работ.
7. Командировочные расходы выездных специалистов исполнителя оплачиваются заказчиком по отдельным счетам до фактического выезда.
8. Доставка материального объекта для проведения ремонта и обратная доставка из ремонта осуществляется за счет заказчика.

Сокращенная гарантия

Сокращенная гарантия дается на материальные объекты малой сложности: отдельные детали, несложные узлы и т.п.

Срок действия гарантии – от 1 до 6 месяцев с момента отгрузки – указывается в договоре на выполнение работ (договоре поставки, счете, счете-договоре).

Сокращенная гарантия предполагает:

1. Бесплатную замену в течение гарантийного срока, при соблюдении заказчиком условий эксплуатации, указываемых в паспорте на материальный объект.
2. Осмотр, анализ неисправности и ремонт проводятся на территории исполнителя, если иное не оговорено в договоре поставки или в условиях, указанных в счете (счете-договоре).
3. В случае отсутствия складского запаса и необходимости повторного изготовления, гарантийный срок продляется на время изготовления.
4. Командировочные расходы выездных специалистов исполнителя оплачиваются заказчиком по отдельным счетам до фактического выезда.
5. Доставка материального объекта для проведения ремонта и обратная доставка из ремонта осуществляется за счет заказчика.

Исполнитель

Индивидуальный предприниматель _____ / С.П. Зотов

«_____» _____ 202__ г.

МП