

Регламент проведения проверки оборудования

Продукция АО «Эридан», признанная покупателем/потребителем несоответствующей, принимается на диагностику и ремонт только при наличии сопроводительного документа, содержащего:

1. Наименование организации, сотрудниками которой выявлено несоответствие;
2. Наименование и серийный номер продукции;
3. Описание несоответствия (фразы «Не работает», «Не включается», «Брак», «Не соответствует требованиям» и пр. описанием не являются);
4. Описание условий работы (отказа)- как подключено оборудование, момент отказа, места установки: открытый воздух, помещение (отапливаемое или нет), наличие прямых солнечных лучей, вибрации и др.;
5. Должность сотрудников, оформивших сопроводительный документ, дата, подписи.

Решение о виде ремонта – гарантийный или не гарантийный принимает главный конструктор на основании проведения диагностики продукции, с учетом данных о дате производства, особенностях эксплуатации и режиме работы, описания момента отказа, его особенностей и пр.

Доставка продукции может быть оплачена как покупателем/потребителем, так и АО «Эридан», с последующим возложением (возмещением) затрат на:

- АО «Эридан», в случае, когда ремонт признан гарантийным,
- покупателя/потребителя, если продукция окажется исправной, если ремонт является негарантийным, либо послегарантийным.

Гарантия не распространяется в следующих случаях:

- При использовании продукции не по назначению;
- При неправильной или небрежной эксплуатации продукции, транспортировке, хранении, нарушении требований руководства по эксплуатации, в том числе вследствие воздействия высоких или низких температур, электромагнитного излучения, высокой влажности, запылённости и др параметров, превышающих указанные в руководстве по эксплуатации;
- При попадании внутрь корпуса жидкостей, насекомых и других посторонних веществ, существ и предметов, агрессивных газов, способных вызвать коррозию элементов;
- При механическом повреждении продукции;
- При несанкционированном тестировании или ремонте, или попытках изменения в конструкции или в его программном обеспечении, в том числе неуполномоченным лицом или организацией без согласования с технической поддержкой АО «Эридан»;
- При появлении повреждений продукции, полученных в результате несчастного случая, природных явлений и катаклизмов, стихийного бедствия или другим причинам, находящимся вне зоны ответственности АО «Эридан» (форс-мажор, обстоятельства непреодолимой силы);
- При появлении неисправностей продукции, вызванных нестабильной работой телекоммуникационных, питающих, кабельных сетей и электросетей.

Правила проведения гарантийного ремонта

- Оборудование признается подлежащим гарантийному ремонту, если дата выявления неисправностей в работе аппаратуры находится в пределах гарантийного срока, указанного в паспорте изделия, и не имеется оснований для нераспространения гарантии, указанных выше. После окончания гарантийного срока АО «Эридан» осуществляет ремонт на возмездной основе.

- Срок хранения отремонтированного оборудования составляет 6 месяцев со дня уведомления покупателя/потребителя об окончании ремонта, по истечении данного срока АО «Эридан» ответственность за сохранность оборудования не несёт, и оно может быть утилизировано АО «Эридан» любым доступным способом.

- Специалисты АО «Эридан» после вскрытия продукции, её осмотра и предварительной диагностики, сообщают клиенту о возможности гарантийного ремонта.

- АО «Эридан» не несёт ответственности за недостатки функционирования продукции, вызванные использованием аксессуаров (комплектующих, дополнительного оборудования, крепежных элементов, кабельных вводов, штуцеров и пр.), не произведённых или не рекомендованных в Руководстве по эксплуатации изделия (паспорте).

- АО «Эридан» не несёт ответственности за сохранность информации во внутренней памяти отправленной на ремонт аппаратуры. Эксперты АО «Эридан» настоятельно рекомендуют сохранять всю ценную информацию на резервных носителях до отсылки оборудования на ремонт.
- АО «Эридан» не возмещает убытки, вызванные перерывами в коммерческой, производственной или иной деятельности, возникающие в связи с невозможностью использования продукции, отправленной на гарантийный ремонт, или потерей хранящейся на ней информации во время ремонта.
- АО «Эридан» не возмещает ущерб, нанесённый другому оборудованию, работающему в сопряжении с данной продукцией.
- Условия гарантии не предусматривают работы по установке, подключению и наладке продукции, а также консультации по эксплуатации и взаимодействию с приборами сторонних производителей.
- В случае, если в результате диагностики заявленный дефект не будет выявлен и продукция окажется исправной, диагностика оплачивается покупателем/потребителем по выставленному счету.
- При гарантийном ремонте иных сопроводительных документов, кроме транспортной накладной, не выдаётся.

Условия негарантийного/послегарантийного обслуживания

- После получения продукции и принятия решения о том, что она не подлежит гарантийному ремонту, АО «Эридан» проводит первичную диагностику. Она является платной вне зависимости от того, будет осуществляться ремонт или нет. Стоимость диагностики согласуется с покупателем/потребителем.
- В случае признания неисправности продукции гарантийным случаем стоимость диагностики не взимается.
- В случае признания ремонта негарантийным стоимость диагностики входит в сумму ремонта или, в случае отказа от платного ремонта, оплачивается полностью.
- После проведения диагностики определяется стоимость негарантийного ремонта (включая стоимость запасных частей). Покупатель/потребитель может отказаться от ремонта.
- Если в процессе ремонта будут обнаружены дополнительные дефекты, не указанные в сопроводительном документе и не обнаруженные на этапе первичной диагностики, АО «Эридан» имеет право изменить стоимость ремонта. Стоимость дополнительного ремонта согласовывается с покупателем/потребителем. Даже если последний отказывается от дополнительного ремонта, стоимость уже осуществлённого оплаченного ремонта (включая стоимость уже использованных запасных частей) ему не возвращается.
- Срок исполнения заказов (включая диагностику) при негарантийном ремонте составляет до 3 месяцев с даты получения продукции. АО «Эридан» оставляет за собой право отказать в проведении не гарантийного ремонта по причине отсутствия необходимых комплектующих деталей, загрузки производства и пр. Покупателю/потребителю может быть рекомендовано приобретение новой продукции, если в ремонт поступила устаревшая модификация изделия. В случае отказа клиента в одностороннем порядке от проведения негарантийного ремонта после предварительного согласия, клиентом оплачивается диагностика продукции, а также возмещаются все расходы, в том числе транспортные, понесённые АО «Эридан» для надлежащего выполнения услуги.
- При проведении ремонта АО «Эридан» не несёт ответственности за возможную потерю информации на внутренней памяти продукции.
- АО «Эридан» не возмещает убытки, вызванные перерывами в коммерческой, производственной или иной деятельности, возникающие в связи с невозможностью использования продукции, отправленной в негарантийный ремонт, или потерей хранящейся на ней информации во время ремонта.
- Гарантия составляет 2 месяца с момента отгрузки продукции и предоставляется только на заменённые детали.
- Срок хранения отремонтированной продукции — 6 месяцев со дня информирования Покупателя/потребителя об окончании ремонта. По истечении данного срока АО «Эридан» ответственность за сохранность продукции не несёт, имеет право на ее утилизацию.

Сообщение о несоответствии

Потребитель _____

Эксплуатирующая
организация _____

Продукция	Дата выпуска/ввода в экспл	Заводской номер	Что случилось (описать максимально полно момент отказа)

Информация для сервисного центра

Помещение отапливаемое? Нет Да

Воздействие вибрации Нет Да _____, сильная, слабая, постоянная, переменная
подчеркнуть

Установлено на улице? Нет Да _____,
населенный пункт

Ультрафиолет воздействует? Нет Да

Сварка на линии в период
отказа прибора Нет Да

Гроза в день отказа +/-3 дня Нет Да

Регламентные работы _____

_____ перечислить работы

Какая агрессивная среда могла воздействовать на прибор? _____

Параметры тока при подключении: _____

Наименование и модель источника тока (при наличии) _____

Приборы контроля, используемые при диагностике _____

Как проверяли работоспособность прибора? _____


Указать все подручные средства, включая зажигалки, паяльники и паяльные лампы

Ноутбук при проверке _____ не использовался, был включен в розетку, работал от батареи
подчеркнуть

Фото шильдика прибора



Фото прибора



Составил

Должность

И.О. Фамилия