

Гарантийная политика ООО «Мой Лифт»

1. Общие положения

1.1. ООО «Мой Лифт» гарантирует отсутствие неисправностей и высокое качество поставляемого Товара, при его целевом использовании в соответствии с установленными, производителем или поставщиком оборудования вертикального транспорта, техническими условиями (инструкциями) по монтажу, настройке/наладке, пуску в нормальную работу и корректному техническому обслуживанию компетентным персоналом.

1.2. Гарантийный сервис компании предполагает предпродажный сервис и гарантийное обслуживание реализованной продукции. Предпродажный сервис ООО «Мой Лифт» предполагает:

- гарантию того, что товар находится на ответственном складском хранении, при его наличии на складе;
- гарантию того, что поставка заказного товара, от поставщика/производителя до склада ООО «Мой Лифт», будет осуществляться в соответствии с условиями, необходимыми для сохранения всех его рабочих функций и характеристик, а также обеспечения товарного вида.

1.3. Для поддержания предпродажного гарантийного сервиса, в ООО «Мой Лифт» используется двойной товарный контроль:

- при получении товара от поставщика/производителя товара производится приемочный входящий контроль (с присвоением товару гарантийной наклейки компании, при необходимости);
- при отгрузке товара непосредственно заказчику или представителю транспортной компании производится исходящий отгрузочный контроль (с контролем гарантийной наклейки компании, при необходимости).

1.4. Устройства безопасности лифта (см. приложение №1) ООО «Мой Лифт» в обязательном порядке поставляют совместно с действующим и актуальным на территории РФ Сертификатом Соответствия Техническому Регламенту Таможенного Союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов». Прочая продукция не подлежит обязательной сертификации и может поставляться без дополнительных документов.

1.5. В случае обнаружения неисправности товара, в течение гарантийного периода, Покупатель имеет право обратиться в ООО «Мой Лифт» с письменной претензией, оформленной в соответствии с Приложением №2, которую необходимо направить на электронную почту info@myzip.ru

1.5.1. ООО «Мой Лифт» вправе затребовать у Покупателя дополнительную информацию по возникшей неисправности (фото, видео, пошаговое описание установки, настройки и запуска оборудования), для предоставления ее поставщику/производителю товара для разработки оперативного решения проблемы на объекте Покупателя или для подтверждения гарантийного случая.

1.5.2. Отказ Покупателя в предоставлении дополнительной информации по возникшей неисправности может являться основанием в отказе рассмотрения претензии и соответствующем гарантийном обслуживании.

1.6. В случае подтверждения поставщиком/производителем товара необходимости гарантийной замены, дополнительные транспортные расходы, связанные с заменой и доставкой гарантийного товара Покупателю, принимает на себя ООО «Мой Лифт». При этом дополнительные расходы, связанные непосредственно с демонтажом и монтажом оборудования, его настройкой и пуско-наладкой принимает на себя Покупатель.

2. Гарантийные обязательства

2.1. Начало гарантийного срока, исчисляется с даты подписания Сторонами УПД, если иной срок отдельно не оговорен Дополнительным соглашением.

2.2. Гарантийный срок на поставляемый товар составляет:

- 3 (три) месяца на механические быстроизнашиваемые детали, а также на расходные материалы, такие как на вкладыши, ролики, смазывающие устройства, тормозные колодки и т.п.;
- 6 (шесть) месяцев на электронные и электромеханические компоненты, такие как печатные платы, датчики/концевые выключатели, кнопки, табло индикации и т.п.;
- 12 (двенадцать) месяцев - на сложные электронные и электромеханические компоненты, такие как частотные преобразователи и т.п.;

- 12 (двенадцать) месяцев - на поручни для эскалаторов/траволаторов, производства HDZ;
- 18 (восемнадцать) месяцев - на поручни для эскалаторов/траволаторов, производства SKG;
- 36 (тридцать шесть) месяцев - на поручни для эскалаторов/траволаторов, производства ЕНС и Semperit

2.3. Если гарантийный срок, заявленный прямым производителем товара, перекрывает гарантийный срок, декларируемый ООО «Мой Лифт», необходимо руководствоваться сроком, заявленным производителем.

2.4. ООО «Мой Лифт» производит замену товара, признанного поставщиком/производителем данного товара подлежащим гарантийной замене, в течение 5 (пяти) банковских дней, со дня признания претензии, при наличии товара на складе ООО «Мой Лифт».

При отсутствии товара на складе ООО «Мой Лифт» срок замены товара оговаривается отдельно, исходя из возможных наиболее оперативных сроков поставки, но не позднее номинального срока поставки данного товара.

3. Ограничения ответственности

3.1. ООО «Мой Лифт» не предоставляет услуги по монтажу, установке, шеф-монтажу или шеф-контролю приобретенного оборудования по месту эксплуатации, за исключением случаев реализации резиновых поручней эскалаторов и траволаторов. ООО «Мой Лифт» не предоставляет техническую поддержку и техническое консультирование по использованию приобретенного товара.

3.2. ООО «Мой Лифт» не несет гарантийных обязательств в следующих случаях:

- Наличие на товаре следов постороннего вмешательства или попыток несанкционированного ремонта, а также повреждения гарантийной наклейки ООО «Мой Лифт» или гарантийных пломб производителя.
- Наличие на товаре повреждений, вызванных использованием неисправного периферийного оборудования, работающего во взаимодействии с товаром.

- Наличия на товаре электрических или механических повреждений (в том числе, но не ограничиваясь, замкнутых контактов, трещин, следов удара, сколов, прогаров и т.д.), способных повлиять на работоспособность товара.
- Наличия на товаре повреждений, вызванных несоответствием стандартам параметров питающих сетей и других подобных факторов, а также возникшие в связи с отсутствием средств защиты электрооборудования, рекомендованных производителем (стабилизаторы, источники бесперебойного питания и др.).
- Наличия на товаре повреждений, вызванных несоблюдением срока и периода технического и профилактического обслуживания, если оно необходимо для данного товара.
- Наличия повреждения товара при транспортировке, хранении или нарушении правил его эксплуатации и установки.
- Если гарантийная наклейка ООО «Мой Лифт» повреждена или наблюдаются следы переклеивания.
- Наличия повреждений, вызванных попаданием внутрь товара посторонних веществ, предметов, жидкостей, пыли, насекомых, животных, в том числе следов жизнедеятельности животных и насекомых.
- Наличия повреждений, вызванных использованием нестандартного или не прошедшего тестирования на совместимость оборудования.
- Если дефект вызван действиями непреодолимых сил.
- Наличия повреждений, вызванных использованием нестандартных запчастей и расходных материалов, комплектующих, неисправностями в работе программного обеспечения либо его неправильной установкой и/или настройкой, связанных с применением неспециализированных чистящих материалов.

3.3. Если Покупатель, по каким-либо причинам, отказывается от приобретенного товара, то по согласованию сторон, он вправе вернуть товар, с полным возмещением его стоимости, при соблюдении следующих условий:

- товар не является «нарезным» (таким как стальные канаты, тяговые ремни, подвесные кабели, поручни эскалаторов и т.п.),
- товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид и прилагающаяся к нему техническая документация, а также заводская упаковка, если таковые присутствовали.

3.4. ООО «Мой Лифт» не несет ответственности за какой-либо ущерб, причиненный покупателю, являющемуся юридическим лицом или индивидуальным

предпринимателем (включая, но, не ограничиваясь, все без исключения случаи потери прибыли, прерывания деловой активности, потери деловой информации, либо других денежных потерь), связанный с использованием или невозможностью использования купленной продукции.

3.5.ООО «Мой Лифт» не несет ответственности за возможный вред, прямо или косвенно нанесенный людям или любому имуществу, если это произошло в результате использования изделия не по назначению, несоблюдения правил и условий эксплуатации или хранения изделия, умышленных или неосторожных действий Покупателя или третьих лиц.

3.6.Продавец не несет ответственности за ущерб, причинённый другому оборудованию, работающему совместно с данным изделием или связанный с невозможностью использования приобретенной техники (включая любые случаи потери прибыли, прерывания деловой активности и т.д.).

Тестирование и ввод в эксплуатацию рекомендуем производить при помощи квалифицированных специалистов.

ТР ТС 011/2011
Приложение 2
к техническому регламенту
Таможенного союза
«Безопасность лифтов»
(ТР ТС 011/2011)

Перечень устройств безопасности лифта, подлежащих обязательной сертификации

1. Буфер:

- энергонакопительного типа (за исключением буферов энергонакопительного типа с линейными характеристиками):

- с нелинейными характеристиками;
- с амортизированным обратным ходом;
- энергорассеивающего типа.

2. Гидроаппарат безопасности (разрывной клапан).

3. Замок двери шахты.

4. Ловители.

5. Ограничитель скорости.

Приложение №2

Заявитель

организация, должность

подпись фамилия, инициалы
" ____ " _____ 20 ____ г.

Претензия

1. _____
Наименование и ИНН организации-покупателя

2. _____
Наименование изделия и каталожный номер ООО «Мой Лифт»

Номер счета, по которому приобретался товар

Номер гарантийной наклейки ООО «Мой Лифт» (при ее наличии)

3. Дата обнаружения дефекта _____

4. Описание обнаруженной неисправности (подробно).

5. Причина возникновения неисправности и обстоятельства возникновения

6. Дополнительные данные _____

7. Заключение _____
характер дефекта, решение о восстановлении или замене продукции, необходимость дополнительных исследований, сведения об устранении дефекта

Приложение: (обязательно)

материалы результатов испытаний (проверки работоспособности), фотоснимки и видео, результаты поверки и др.