

## ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ООО «ИНТЕЛПРИБОР»

### Перечень принятых обозначений и сокращений:

1. ИМ – измерительный модуль
2. СБ – системный блок
3. ПД – преобразователь давления
4. ПТ – преобразователь температуры
5. МКТС – теплосчетчик МКТС, в состав которого входит один СБ, несколько ИМ, несколько ПТ и ПД, а также ряд вспомогательных устройств: платы расширения (обеспечивающие работу различных внешних интерфейсов и реализующие дополнительные функции), преобразователи интерфейсов, модули переноса данных и др. Комплектность и конфигурация теплосчетчика указываются в его паспорте.
6. РЭ – Руководство по эксплуатации теплосчётчика МКТС, часть I
7. СГП – склад готовой продукции
8. ССР – склад сервиса и ремонта

### ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Идентификация оборудования ООО «Интелприбор» (далее оборудование МКТС) осуществляется по паспортным табличкам на корпусах изделий с названиями изделий и их заводскими номерами, а также по сопровождающим паспортам. Гарантийное обслуживание оборудования МКТС осуществляется специализированным сервисным центром ООО «Интелприбор», расположенным по адресу 140180, г. Жуковский Московской области, ул. Энергетическая, 15.

Гарантийное обслуживание оборудования МКТС осуществляется в течение гарантийного периода, заявленного в паспорте данного оборудования и подтверждающего гарантийный статус оборудования МКТС.

Демонтаж/Монтаж/Доставка оборудования МКТС в сервисный центр ООО «Интелприбор» выполняется за счет Заказчика/Владельца.

В случае признания гарантийного случая ремонт оборудования и доставка оборудования от сервисного центра производится за счет ООО «Интелприбор», также производится возмещение расходов по доставке оборудования МКТС до сервисного центра ООО «Интелприбор» на основании документально подтвержденных Заказчиком/Владельцем расходов.

В случае если Заказчиком/Владельцем нарушены условия предоставления гарантийных обязательств (см. раздел «Условия исполнения гарантийных обязательств»), доставка оборудования до/от сервисного центра ООО «Интелприбор» выполняется за счет средств Заказчика/Владельца, а гарантийный ремонт не производится.

В данном случае ремонт может быть произведен сервисной службой ООО «Интелприбор» на платной основе согласно выставленного и оплаченного в размере 100% счета. После проведения платного ремонта оборудования представитель ООО «Интелприбор» уведомляет об этом (телефон, факс, электронная почта и пр.)

Заказчика/Владельца, который обязан в течение 14 (четырнадцати) дней с момента уведомления произвести выборку отремонтированного оборудования. В случае не выборки отремонтированного оборудования в указанный срок, ООО «Интелприбор» производит хранение оборудования на платной основе в соответствии с тарифом, утвержденным на день отправки уведомления, в течение 30 (тридцати) календарных дней, далее оборудование переходит в распоряжение ООО «Интелприбор».

В случае не согласия с результатом осмотра оборудования и заключением сотрудника сервисной службы ООО «Интелприбор» о признании случая не гарантийным, Заказчик/Владелец вправе привлечь независимую экспертизу, результат независимого эксперта будет для сторон иметь решающее значение, расходы по привлечению эксперта возлагаются на виновную сторону.

Порядок приемки оборудования на гарантийное обслуживание:

1. Оборудование МКТС подлежит гарантийному ремонту, при неукоснительном соблюдении требований руководящей документации ООО «Интелприбор», в течение всего гарантийного срока согласно паспорту оборудования МКТС.
2. Оборудование МКТС принимается в сервисный центр без комплекта.  
Каждая единица оборудования МКТС должна иметь упаковку, исключаящую механические, электростатические повреждения, утери, повреждения из-за погодных явлений, во время транспортировки от места эксплуатации до сервисного центра.
3. Требования к внешнему виду индивидуальной упаковки и оборудования МКТС, подлежащей гарантийному обслуживанию:
  - Отсутствие существенных загрязнений на оборудовании МКТС.
  - Отсутствие посторонних надписей, наклеек, табличек, нарушающих маркировку и идентификацию изделий.
4. Заказчику/Владельцу необходимо обеспечить при предъявлении в сервисный центр ООО «Интелприбор» оборудования МКТС наличие Акта (Рекламации, Сопроводительного письма), составленного Заказчиком/Владельцем за его подписью и печатью, с указанием:
  - причины возврата оборудования (описания неисправности);
  - электронной почты и телефонных номеров назначенного Заказчиком/Владельцем ответственного сотрудника.
5. На принятое оборудование МКТС Заказчику/Владельцу выдается «Акт о приёмке в ремонт», копия которого хранится в отделе сервиса и ремонта.
6. Вместе с оборудованием Заказчику/Владельцу необходимо предоставить фотоотчет с видом смонтированного оборудования МКТС и технического помещения, в котором происходила его эксплуатация до момента демонтажа.

### **СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

1. Гарантийный срок на оборудование МКТС, выпускаемое предприятием ООО «Интелприбор», устанавливается приказом Генерального директора ООО «Интелприбор».

- Гарантийный срок на оборудование МКТС – 18 (восемнадцать) месяцев исчисляется с момента отгрузки МКТС со склада готовой продукции (далее СГП) или со склада сервиса и ремонта (далее ССР).
2. Срок гарантии продлевается на время гарантийного ремонта оборудования, исчисляемое с момента доставки оборудования МКТС в сервисный центр до момента его отгрузки Заказчику/Владельцу со ССР.
  3. Гарантийный срок заканчивается в случае истечения гарантийного периода, указанного в паспорте оборудования, или досрочно, при нарушении условий эксплуатации, после чего ремонт и обслуживание проводятся как не гарантийные, на платной основе. Извещения о истечении гарантийного периода не рассылаются.
  4. После проведенного не гарантийного ремонта оборудованию назначается новый послеремонтный гарантийный срок – 6 (шесть) месяцев, исчисляемый с момента отгрузки оборудования МКТС со ССР.
  5. Метрологическая поверка является платным мероприятием, которое оплачивает Заказчик/Владелец независимо от того, действителен или нет гарантийный срок поверяемого оборудования.
  6. Метрологическая поверка не изменяет гарантийных сроков поверяемого оборудования.

#### **СРОК РЕМОНТА**

1. В случае гарантийного ремонта устранение неисправности оборудования МКТС, выявленной Заказчиком/Владельцем осуществляется в срок не позднее 15 календарных дней с момента приемки сервисным центром ООО «Интелприбор».
2. При отсутствии на ССР требуемых запасных частей и расходных материалов, срок гарантийного ремонта увеличивается на срок их приобретения и поставки на ССР.

#### **УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ**

1. Наличие оригинала паспорта в момент предъявления оборудования МКТС на гарантийный ремонт.
2. Элементы оборудования МКТС, подлежащие замене, имеют гарантийный срок и условия гарантийного обслуживания, как и оборудование МКТС в целом.
3. Гарантийное обслуживание не распространяется на расходные материалы и сменные детали сторонних производителей, например, предохранители, аккумуляторы и т.п.
4. Гарантию на монтаж и наладку оборудования МКТС предоставляет организация, осуществившая данные работы.
5. Оборудование МКТС признаётся гарантийным «по сроку», если не истёк его гарантийный срок к моменту:

- его «физического предъявления», то есть в день доставки оборудования в сервисный центр ООО «Интелприбор» или его предъявления сотруднику сервисного центра ООО «Интелприбор»;
  - поломки, достоверно определяемой по исходным архивным данным, таким, как файл с флэш-диска (mkt-файл), вся база данных (MktsDB.mdb), её выборочная часть (mkb-файл) или первичный архив, хранящийся в представленном системном блоке МКТС.  
Распечатки и электронные копии ведомостей учёта не являются исходными архивными данными.
6. Оборудование признаётся гарантийным «по состоянию», если после его «физического предъявления» и проведённого анализа состояния не обнаружено нарушений, перечисленных в разделе «события, влекущие за собой снятие с гарантии».
7. Решение о признании оборудования МКТС гарантийным «по сроку» и «по состоянию» принимает сотрудник сервисного центра ООО «Интелприбор»:
- если оба решения положительны, оборудование проходит бесплатный гарантийный ремонт (или прочее обслуживание, по установленному списку гарантийных видов работ);
  - если Заказчик/Владелец запросил гарантийное обслуживание, но случай признан специалистом сервисного центра не гарантийным «по сроку» или «по состоянию», то Заказчик/Владелец немедленно извещается об этом по указанной в Акте (Рекламации, Сопроводительном письме) электронной почте. Для дальнейшего платного ремонта оборудования МКТС требуется письменное согласие Заказчика/ Владельца;
  - если Заказчик/Владелец оспаривает решение сотрудника сервисного центра о признании случая не гарантийным, то ремонт (обслуживание) не будут начаты до разрешения спора.
- Сервисный центр ООО «Интелприбор» в спорных случаях в качестве доказательной базы использует подробный фотоотчет, направляемый на электронную почту, указанную в Акте (Рекламации, Сопроводительном письме).

### **СОБЫТИЯ, ВЛЕКУЩИЕ ЗА СОБОЙ СНЯТИЕ С ГАРАНТИИ ОБОРУДОВАНИЯ МКТС**

1. Отсутствие у Заказчика/Владельца оригинала паспорта
2. Несовпадение заводского номера и номера, указанного в паспорте оборудования МКТС
3. Наличие в паспорте исправлений, подчисток, следов исправления или удаления серийного номера оборудования МКТС
4. Прямое умышленное вмешательство:
  - повреждение или отсутствие пломбы изготовителя, сервисного центра или Государственного поверителя на плате ИМ;

- повреждение или отсутствие пломбы изготовителя, сервисного центра или Государственного поверителя на материнской плате СБ;
  - наличие признаков несанкционированного ремонта и вскрытия корпуса оборудования МКТС неуполномоченными лицами,
  - отсутствие паспортных табличек, шильдиков, наклеек, наличие следов их переклеивания, подчисток, исправлений;
  - повреждение или удаление серийного номера, марки, типа, даты продажи оборудования МКТС и других аутентичных данных;
  - изменение содержимого флэш-памяти в электронном блоке ИМ;
  - самовольная пайка, замена деталей и комплектующих оборудования МКТС;
  - наличие признаков использования оборудования не по назначению.
5. Наличие механических повреждений, в т.ч.:
- вызванных эксплуатацией оборудования и узлов учета в целом с нарушением пределов использования и нагрузочных характеристик, заявленных производителями;
  - в результате нарушений условий транспортировки и хранения, приведенных в РЭ.
6. Нарушения условий эксплуатации:
- подтопление технологических помещений, где размещено оборудование МКТС;
  - попадание воды, конденсата и других посторонних веществ извне внутрь корпуса СБ;
  - попадание воды, конденсата и других посторонних веществ извне внутрь корпуса ИМ;
  - воздействие огня и высоких температур на оборудование МКТС;
  - воздействие высокого напряжения на электронные элементы ИМ, СБ, в т.ч. и по причине неправильного подключения оборудования МКТС, использования электросварки на трубопроводах с установленными ИМ, ударов молнии;
  - выход за допустимые пределы:
    - сетевого напряжения (от 160 В до 275 В);
    - температуры воздуха для ИМ, (от +5<sup>0</sup>С до +70<sup>0</sup>С);
    - температуры воздуха для СБ, (от +5<sup>0</sup>С до +50<sup>0</sup>С);
    - влажности окружающего воздуха (свыше 93%);
    - давления в трубопроводе (свыше 16 атм).
7. Наличие повреждений, вызванных действиями стихийных сил, таких как: паводки, удары молнии, иные разрушительные атмосферные явления.
8. Неисправности, возникшие по причине использования несертифицированного и (или) стороннего оборудования несовместимого с оборудованием МКТС;
9. Неисправности, возникшие по причине несоответствия технических параметров питающих и (или) информационных сетей РЭ ООО «Интелприбор» и Государственным стандартам.

10. Неисправности, вызванные использованием некачественных и (или) ненадлежащих расходных и чистящих материалов.
11. Неисправности, вызванные несоблюдением сроков и периода технического и профилактического обслуживания, оговоренных в РЭ.
12. Неисправности, вызванные действием (бездействием) третьих лиц (обслуживающего персонала), а также возникшие по вине Заказчика/Владельца.
13. Отсутствие «междуфланцевых шин» – соединительных шин (металлических перемычек) между каждой парой соединительных фланцев трубопровода и расходомера.

### **ПЛАТНОЕ ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (БЕЗ СНЯТИЯ С ГАРАНТИИ)**

Платные услуги – без снятия с гарантии – проводятся в случае, если Заказчик/Владелец без состоятельной претензии делает «немотивированный возврат» исправного гарантийного оборудования, которому не требуется ремонт. В таком случае Заказчик/Владелец обязан оплатить транспортные расходы и работы, выполненные в сервисном центре ООО «Интелприбор» по диагностике, калибровке, поверке и т.п. согласно действующему прайс-листу.

При этом без изменений остается срок окончания гарантии, то есть, к нему не добавляется время пребывания в ремонте и не присваивается новый послеремонтный гарантийный срок – 6 (шесть) месяцев.

### **ПРЕТЕНЗИИ К РАБОТЕ ОБОРУДОВАНИЯ МКТС, НЕ ЯВЛЯЮЩИЕСЯ БЕЗУСЛОВНЫМ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ РЕМОНТА**

1. Показания МКТС не совпадают с показаниями иных приборов, установленных в системе учета ресурсов.
2. Показания МКТС не совпадают с суммой показаний квартирных счётчиков.
3. Небаланс показаний расхода (разность между показаниями расхода в подающем и обратном трубопроводах закрытой системы), если он находится в допуске – не превышает удвоенной допустимой погрешности одного ИМ (например, для ИМ класса С не превышает 4%).
4. Если монтаж выполнен с нарушениями размеров и геометрических требований к длинам прямолинейных участков трубопроводов или с другими отклонениями от проекта.

### **РАЗЪЯСНЕНИЯ К РЕШЕНИЮ О СНЯТИИ С ГАРАНТИИ ОБОРУДОВАНИЯ МКТС ПО ПРИЧИНЕ НЕПРАВИЛЬНОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ**

Наиболее распространенные случаи, в результате которых нарушаются условия эксплуатации оборудования МКТС:

1. Попадание воды, водяного конденсата извне внутрь корпуса ИМ.  
Признаки: оставляет хорошо различимые неудаляемые следы за счёт её естественной жёсткости или в процессе коррозии (в особо тяжёлых случаях – электрохимической коррозии на включенном приборе); соледержащие

следы образуют токопроводящую плёнку, которая искажает показания расхода или даже ведёт к полному выходу оборудования из строя; Основные причины попадания воды, водяного конденсата, которые происходят не по вине изготовителя оборудования МКТС:

- при монтаже со снятой крышкой во время пробы прокладок, при врезке или при установке трубного ПД;
- во время эксплуатации, через гофры, металлорукава или кабели, идущие в гермовводе, при отсутствии или при неправильном положении U-образной петли;
- через мембрану ПД, повреждённую чрезмерным давлением во время сезонной опрессовки или из-за гидравлического удара;
- в результате неправильной установки/переустановки внутримодульного ПД, например, выполненной без обнуления избыточного давления или без надлежащей герметизации резьбового соединения ПД.

2. Попадание высокого напряжения на электронные элементы оборудования МКТС в результате:

- проведения электросварки на трубопроводе с установленным ИМ;
- попыток хищения электроэнергии путем замыкания тока нагрузки на трубопровод с установленным ИМ, помимо электросчетчика;
- нарушения раскладки фаза-нейтраль-земля;
- удары молнии.

Факт попадания высокого напряжения достоверно устанавливается по характерным признакам или по их совокупности:

- искровые метки;
- подпалы электронных плат или их элементов;
- разрывы в защитных цепях (например, резистор R24 на электронной плате ИМ версии 7.4).

**Генеральный директор  
ООО «Интелприбор»  
Р.В. Жихарев  
15.06.2014 г.**

