

**ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА.
ТЕПЛОСЧЕТЧИК МКТС. 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 (четырнадцать) 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, исключающую 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 приёме 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 об 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 +5⁰С до +70⁰С);
 - температуры воздуха для СБ, (от +5⁰С до +50⁰С);
 - 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).

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА. УЗЛЫ УЧЕТА. ООО «ИНТЕЛПРИБОР»

ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Данные гарантийные обязательства относятся к узлам учета тепловой энергии и теплоносителя (далее – УУ) дополнительно к гарантийным обязательствам на оборудование МКТС ООО «Интелприбор».

СРОК ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

Гарантия на оборудование и комплектующие УУ (далее – комплектующие УУ), сварные соединения/стыки УУ действительна в течение 24 (двадцати четырех) месяцев от даты подписания Заказчиком/Владельцем актов выполненных работ (КС-2), при условии эксплуатации УУ согласно требованиям настоящего документа, инструкциям/руководствам по эксплуатации и/или техническим паспортам заводоизготовителей оборудования и комплектующих УУ (далее – руководящая документация), которые закупает ООО «Интелприбор».

Гарантия распространяется только на конструктивные дефекты комплектующих УУ и на сварные соединения/стыки УУ.

Комплектующие УУ подлежат гарантийному ремонту/замене, при неукоснительном соблюдении требований руководящей документации заводоизготовителей оборудования и комплектующих, закупаемых ООО «Интелприбор», в течение всего гарантийного срока.

Решение о признании случая гарантийным принимается ООО «Интелприбор».

При эксплуатации УУ в условиях, которые не соответствуют техническим условиям, выданным ресурсоснабжающей организацией и/или техническим характеристикам комплектующих УУ, повреждении комплектующих УУ при неправильной эксплуатации гарантийные обязательства прекращают свое действие.

ООО «Интелприбор» не несет ответственности за все риски, связанные с намеренным или ненамеренным ненадлежащим использованием комплектующих УУ; ущерб персоналу, вызванный дефектом составляющих УУ; убытки при эксплуатации, а также любые другие дополнительные убытки и затраты, включая убытки, причиненные третьей стороне.

УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

При наступлении гарантийного случая ремонт/замена комплектующих УУ и доставка комплектующих УУ производится за счет ООО «Интелприбор».

Если Заказчиком/Владельцем нарушены условия предоставления гарантийных обязательств, гарантийный ремонт не производится.

При обнаружении дефекта в процессе эксплуатации (в период действия гарантийного срока) Заказчику/Владельцу необходимо:

1. Направить официальную претензию (по электронной почте или по факсу) в адрес ООО «Интелприбор», описав дефект и обстоятельства его

- возникновения, дату и номер документа, по которому УУ находится в собственности.
2. Для определения, является ли случай гарантийным, Заказчику/Владельцу необходимо предоставить фотоотчет с видом смонтированного УУ с демонстрацией выявленного дефекта.
 3. Если претензию Заказчика/Владельца возможно устранить путем телефонных или письменных консультаций по результатам полученного ООО «Интелприбор» фотоотчета, ООО «Интелприбор» высылает новые комплектующие УУ на замену дефектных по гарантии.
 4. Если удаленно не удастся установить, является ли случай гарантийным, Заказчик/Владелец обязан официальным письмом (по электронной почте или по факсу) вызвать представителя ООО «Интелприбор» в срок за 3 (три) рабочих дня до момента прибытия представителя ООО «Интелприбор».
 5. Если дефект комплектующих УУ произошел по вине ООО «Интелприбор», ООО «Интелприбор» и Заказчик/Владелец составляют и подписывают на Объекте, где эксплуатируется УУ, соответствующий двухсторонний Акт, который должен содержать причину выявленного дефекта, указание объема работ и сроков, в которые такой дефект будет устранен.
 6. Если дефект комплектующих УУ произошел по вине Заказчика/Владельца и/или третьих лиц, ООО «Интелприбор» и Заказчик/Владелец составляют и подписывают соответствующий двухсторонний Акт, который должен содержать причину выявленного дефекта. Если дефект комплектующих УУ не является гарантийным случаем, Заказчик/Владелец должен оплатить ООО «Интелприбор» стоимость выезда ответственных специалистов на Объект согласно выставленному ООО «Интелприбор» счету. Заказчик/Владелец выполняет работы по устранению дефекта собственными силами или с привлечением третьих лиц за свой счет.
 7. Возможен выезд представителя ООО «Интелприбор» на объект Заказчика/Владельца для проведения диагностики и мелкого ремонта комплектующих УУ. Выезд представителя ООО «Интелприбор» – платный, выезд оплачивается Заказчиком/Владельцем предварительно согласно выставленного ООО «Интелприбор» счета.
 8. Если Заказчик/Владелец не согласен с результатом осмотра состояния УУ и заключением уполномоченного сотрудника ООО «Интелприбор» о признании случая негарантийным, Заказчик/Владелец вправе по согласованию с ООО «Интелприбор» привлечь независимую экспертизу, результат независимого эксперта будет иметь решающее значение, расходы по привлечению эксперта возлагаются на виновного в выявленном дефекте.
 9. При отсутствии запасных частей или комплектующих в данном регионе РФ, на основании Акта, содержащего причину выявленного дефекта и подтверждающего наступление гарантийного случая, Поставщик высылает необходимые комплектующие Заказчику/Владельцу, при этом стоимость доставки комплектующих оплачивает Заказчик/Владелец.

10. На принятые в ремонт комплектующие УУ Заказчику/Владельцу выдается «Акт о приёме в ремонт».

ПОКУПАТЕЛЬ ОБЯЗАН

1. Соблюдать руководящую документацию заводов-изготовителей по эксплуатации и техническому обслуживанию оборудования и комплектующих УУ.
2. Покупатель обязан обеспечить техническое обслуживание и эксплуатацию УУ квалифицированным персоналом специализированной организации. При этом ООО «Интелприбор» вправе запросить Заказчика/Владельца предоставить соответствующую документацию, в том числе
 - копию договора, по которому специализированная организация осуществляет техническое обслуживание и эксплуатацию УУ на объектах Заказчика/Владельца (без финансовой составляющей договора);
 - свидетельства, допуски к данным видам работ, если для осуществления данного вида работ наличие указанных документов является требованием законодательства.

ОТКАЗ ОТ ПРОВЕДЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

ООО «Интелприбор» может отказать в проведении гарантийного ремонта, или снять с себя дальнейшие гарантийные обязательства при выявлении нижеперечисленных случаев:

1. Невыполнение обязательств, предусмотренных настоящим документом;
2. Нарушение сохранности гарантийных пломб или наличия механических повреждений оборудования;
3. Проведение Заказчиком/Владельцем ремонта комплектующих УУ самостоятельно или с привлечением третьих лиц для проведения таких работ без письменного разрешения ООО «Интелприбор»;
4. Использование оборудования и комплектующих УУ не по назначению или его разукomплектования;
5. Невыполнение требований и условий по эксплуатации оборудования, изложенных в руководящей документации заводов-изготовителей комплектующих УУ;
6. Возникновение недостатков (дефектов) комплектующих УУ вследствие действия (бездействия) специализированной организации, проводящей техническое обслуживание и эксплуатацию УУ;
7. Непроведение технического обслуживания оборудования и комплектующих УУ;
8. Не подлежат ремонту и замене быстроизнашивающиеся части (прокладки, уплотнители, изоляция и т.п.).