

Данные о продаже оборудования

Наименование оборудования	
Заводской номер оборудования	
Расходная накладная	
Начало гарантийного срока	
Окончание гарантийного срока	
Покупатель (Партнер, Дилер)	

Данные о потребителе оборудования

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Телефон	
Электронная почта	
Адрес установки Оборудования	
Наименование и ИНН для Юр. лиц	

Данные о монтаже оборудования*

Организация производившая монтаж оборудования (Юридическое или физическое лицо)	
ФИО Представителя, осуществившего монтаж Оборудования	
Телефон Представителя	
Штамп или подпись Представителя	

Данные о вводе оборудования в эксплуатацию*

Организация производившая запуск оборудования (Юридическое или физическое лицо)	
ФИО Представителя, осуществившего ввод в эксплуатацию	
Телефон Представителя	
Штамп или подпись Представителя	
Номер и Дата АКТа (Протокола о вводе в эксплуатацию)	

* В случае отсутствия данных о монтаже и вводе в эксплуатацию, ответственность за оборудование несет Потребитель.

Гарантийные обязательства

1. Основные понятия и определения
 - 1.1. Продавец - ООО «Гермес»
 - 1.2. Покупатель- партнер (дилер) ООО «Гермес».
 - 1.3. Сервисный центр ООО «Гермес»² - организации уполномоченные ООО «Гермес» осуществлять гарантийные обязательства в регионе ответственности. Полномочия подтверждаются сертификатом установленного образца. Сертификат действует сроком 1 год.
 - 1.4. Потребитель - Физические или Юридическое лицо, являющееся собственником оборудования.
2. Регламент передачи оборудования
 - 2.1. При получении Оборудования от Продавца, Покупателю выдаются необходимые документы на Оборудование (инструкции по монтажу, сервису и эксплуатации и другие документы в соответствии с законодательством).
 - 2.2. Уполномоченный по доверенности представитель Покупателя проверяет целостность и комплектацию Оборудования, ставит свою подпись и печать организации.
 - 2.3. При получении Оборудования от Покупателя Заказчик проверяет целостность Оборудования, его комплектацию, знакомится с паспортом¹ и гарантийными обязательствами Продавца и ставит свою подпись.
3. Монтаж и пуск Оборудования в эксплуатацию
 - 3.1. Заказчик обязан заключить договор на монтаж и ввод в эксплуатацию с организацией (Физическим или Юридическим лицом) имеющей в своем штате обученных и квалифицированных специалистов в области теплоэнергетики, электроснабжения и автоматизации.
 - 3.2. Монтаж и ввод Оборудования в эксплуатацию проводится в полном соответствии с Инструкциями завода изготовителя.
 - 3.3. Пуско-наладочные работы может производить эта же монтажная организация, а также иная сертифицированная или допущенная организация из числа Сервисных Центров ООО «Гермес».²
 - 3.4. После завершения монтажных и пусконаладочных работ представители (представитель) этих организаций ставят отметку о выполнении работ, а также печать организации.
 - 3.5. Организация, производившая пусконаладочные работы, при пуске Оборудования в эксплуатацию, заполняет Протокол (АКТ) ввода Оборудования в эксплуатацию, ставит дату и печать организации.
 - 3.6. Гарантийный период на Оборудование, при наличии заполненного гарантийного талона, данных о продаже и пуско-наладочных работах, а также заполненного Протокола (АКТа) о пуске или вводе Оборудования в эксплуатацию составляет 24 месяца от даты ввода Оборудования в эксплуатацию, но не более 27 месяцев с даты отгрузки со склада Продавца.
 - 3.7. Гарантийный период может быть продлен в рамках отдельных акций объявленных ООО «Гермес» или соглашений с Покупателями ООО «Гермес»
4. Сервисное обслуживание Оборудования
 - 4.1. После ввода Оборудования в эксплуатацию Заказчик обязан заключить договор на сервисное обслуживание Оборудования со специализированной организацией согласно законодательству РФ
 - 4.2. Сервисное обслуживание, состоит из осмотра и технического обслуживания и проводится в соответствии с инструкцией завода изготовителя Оборудования, не реже 1 раз в год, а в некоторых случаях по рекомендации сервисной организации и чаще, в соответствии с условиями требований применяемого теплоносителя, топлива и другими особенностями эксплуатации Оборудования, отличных от заявленных производителем. Сервисное обслуживание также включает в себя техническую поддержку в случае возникновения инцидента, отказа или аварии оборудования, системы отопления и горячего водоснабжения.
 - 4.3. Сервисное обслуживание проводится в соответствии с Инструкциями на оборудование
5. Оформление гарантии
 - 5.1. Гарантийные обязательства от ООО «Гермес» распространяются на оборудование поступившее, учтенное и реализуемое с её торговых складов.
 - 5.2. В случае неисправности детали или неработоспособности Оборудования в целом, организация, выполняющая работы на данном этапе заполняет бланк Претензии, прилагает копию гарантийного талона и направляет документы в Сервисный центр ООО «Гермес», который определяет причину неисправности. Если организация, выполняющая работы, сама является Сервисным центром ООО «Гермес», то оформление документов и определение причины неисправности эта организация выполняет самостоятельно.
 - 5.3. В том случае если Сервисный центр признал случай гарантийным, то деталь меняется на новую, устанавливается и испытывается.
 - 5.4. Гарантийные обязательства не распространяются на случаи, когда:
 - не выполнены условия разделов 1-4 настоящих гарантийных обязательств;
 - на корпусе оборудования обнаружены механические или термические повреждения, а также следы попадания жидкости, грязи и пыли, которые могли быть причиной неисправности детали или неработоспособности Оборудования;
 - система электропитания, система подачи топлива, теплоноситель, а также система отвода продуктов сгорания должны обладать техническими характеристиками и быть подведены в полном соответствии с требованиями документов, предъявляемым к безопасной работе, сервисному обслуживанию и эксплуатации Оборудования.

¹ Паспорт выдается установленного образца на оборудование согласно законодательству.

² Актуальные сервисные организации и авторизованные центры ООО «Гермес», сертифицированные и допущенные к работе с оборудованием представлены на сайте www.hermes-industries.ru

Для просмотра списка сервисных центров отсканируйте код или перейдите на сайт www.hermes-industries.ru раздел сервисные центры



Претензии по качеству оборудования принимаются по электронной почте td@hermes-industries.ru или по адресу:

ООО «Гермес» 141014, Московская область, г. Мытищи, улица Центральная, строение 20Б, офис 815
Получить справочную информацию касательно работы сервисных центров и условий гарантии можно по электронной почте td@hermes-industries.ru или по телефону +7 495 663 21 11
режим работы:
пн - чт с 9-00 до 18-00 - по московскому времени
пт с 9-00 до 16-45 - по московскому времени сб, вс - выходной

Техническая поддержка для специалистов и пользователей осуществляется по телефону +7 495 921 36 87
режим работы технической поддержки:
с 1 октября по 31 марта - круглосуточно
с 1 апреля по 30 сентября - в режиме работы ООО «Гермес»

Положение о Сервисе

1. В соответствии с требованиями завода изготовителя, техническое обслуживание должно производиться специализированной сервисной фирмой (далее Сервисной организацией) не реже одного раза в год в течении всего срока эксплуатации оборудования. Сервисной организация вправе назначить большее количество обследований оборудования исходя из местных условий эксплуатации, которые должны быть обозначены в договоре. Первое сервисное обслуживание оборудования должно быть произведено не позднее 14 месяцев после даты ввода в эксплуатацию.
2. Сервисная организация заключившая Договор о сервисном обслуживании (далее Договор) с Пользователем оборудования ставит отметки в гарантийном талоне (название, №, дату заключения) и печать организации.
3. Сервисная организация заключающая Договор о сервисном обслуживании вправе предоставлять увеличенные сроки гарантии от своей организации. Условия и риски учитываются условиями подписываемого Договора.
4. Сервисной организация заключившая Договор о сервисном обслуживании несет ответственность за состояние оборудования с даты заключения договора до даты его окончания в соответствии с Договором
5. Сервисное обслуживание оборудования производится в соответствии с требованиями инструкции завода изготовителя на данный тип оборудования и условиями Договора между Пользователем и Сервисной организацией
6. При каждом сервисном обслуживании в пределах гарантийного срока, специалист производивший работы, заносит показания измерений в Гарантийный талон и распечатывает в Гарантийном талоне совместно с Пользователем оборудования.
7. По результатам проведения каждого обслуживания сервисная организация вправе назначить мероприятия направленные на улучшение работы оборудования и предотвращения аварийных отказов. Замечания, связанные с опасностью для здоровья людей и возможность повреждения оборудования, доводятся до заказчика (владельца) в письменном виде. Мероприятия согласовываются с заказчиком и выполняются на договорной основе.
8. Дефектные детали оборудования подлежат замене на оригинальные. Гарантийные ремонты (замены) осуществляют специалисты только сервисных центров ООО «Гермес».

Сервисное обслуживание №1

Наименование сервисной организации	штамп организации
Номер Договора, дата обслуживания	
Должность, ФИО, представителя сервисной организации	
Подпись Владельца оборудования	

Сервисное обслуживание №2

Наименование сервисной организации	штамп организации
Номер Договора, дата обслуживания	
Должность, ФИО, представителя сервисной организации	
Подпись Владельца оборудования	