

## **Положение о гарантийном и сервисном обслуживании**

### **1. Общие положения о гарантии на инструмент**

- 1.1 В своей деятельности «Сервисный центр» руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными документами органов государственного управления РФ и настоящим Положением.
- 1.2 «Сервисный центр» осуществляет ремонт и обслуживание только инструмента торговых марок «KVТ».
- 1.3 Сроки гарантии на инструмент и оборудование зависят от типа инструмента. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара конечному потребителю (Покупателю).
- 1.4 При обнаружении дефектов или заводского брака Покупатель имеет право обратиться по месту приобретения товара или непосредственно в «Сервисный центр» для осуществления сервисного и бесплатного гарантийного обслуживания.
- 1.5 При обращении в «Сервисный центр» для осуществления гарантийного ремонта Покупателю необходимо предъявить документы, доказывающие факт приобретения товара. При отсутствии вышеуказанных документов случай может быть признан не гарантийным.
- 1.6 Случай признается гарантийным только после технической экспертизы, проведенной «Сервисным центром».
- 1.7 Продолжительность проведения технической экспертизы - 3 рабочих дня с момента поступления инструмента в «Сервисный центр». В исключительных случаях допускается увеличение сроков проведения экспертизы после предварительного уведомления Покупателя.
- 1.8 Продолжительность гарантийного и сервисного ремонта составляет 7 рабочих дней с момента поступления инструмента в «Сервисный центр». В отдельных случаях сроки ремонта могут быть продлены после согласования с Покупателем.
- 1.9 В случае если инструмент признан вышедшим из строя по вине Покупателя, после согласования с Покупателем и при его согласии может быть произведен платный негарантийный ремонт согласно установленным тарифам.
- 1.10 «Сервисный центр» оставляет за собой право в каждом конкретном случае принимать решение о ремонте или замене бракованного инструмента.
- 1.11 Производитель оставляет за собой право о внесении необходимых изменений в «Положение о гарантийном и сервисном обслуживании» с соблюдением требований законодательства РФ.
- 1.12 Производитель не несет ответственности за ущерб, причиненный здоровью или имуществу Покупателя, связанный с использованием инструмента.
- 1.13 Производитель не несёт ответственности за финансовые потери Покупателя, вызванные выходом инструмента из строя.

## **2. Сроки гарантии**

### **2.1 Гарантия 1 год предоставляется на:**

- Гидравлические прессы для опрессовки
- Гидравлический инструмент для резки кабелей, тросов, гаек, болтов, прутков
- Гидравлические инструменты для перфорации и шинообработки
- Гидравлические инструменты для пробивки отверстий в стальных листах
- Гидравлические насосы с механическим приводом ручные и ножные
- Электрогидравлические и бензогидравлические насосы
- Домкраты гидравлические
- Съёмники гидравлические и механические
- Аксессуары для гидравлических систем
- Сменные матрицы, в том числе в наборах
- Аккумуляторный инструмент для опрессовки, резки и пробивки отверстий
- Механические прессы для опрессовки
- Пресс-клещи и кримперы ручные
- Ножницы секторные
- Ножницы без храпового механизма для резки кабеля, провода, тросов, прутка, болтов
- Инструмент для резки DIN-рейки
- Механический инструмент для резки болтов
- Ножи монтерские, диэлектрические, строительные
- Ножницы для резки ПВХ труб и кабель-каналов
- Инструмент для снятия изоляции и разделки проводов и кабелей
- Инструмент для снятия полупроводящего экрана
- Оборудование и инструмент GLW
- Детекторы и КИП торговой марки KVT
- Шарнирно-губцевый инструмент, отвертки\*
- Ключи гаечные, ключи гаечные трещоточные, ключи-трещотки, ключи торцевые, ключи разводные, торцевые головки поштучно и в составе наборов\*
- Молотки и кувалды со стальным бойком и безынерционные
- Инструмент для монтажа нейлоновых и стальных стяжек, натяжения стальной ленты
- Степлеры и заклепочники ручные
- Инструмент и приспособления для монтажа СИП и ВЛ
- Фонарики светодиодные ручные, налобные
- Инструмент для прокладки IT-сетей

2.2 Гарантия 6 месяцев предоставляется на:

- Горелки пропановые, портативные, паяльники
- Высокотемпературные фены
- Рулетки строительные и геодезические
- Кожанные сумки, пояса, ремни
- Очки защитные
- Наушники противозумные

2.3 Ограниченная гарантия сроком 3 месяца предоставляется на:

- Защитную обувь

2.4 Ограниченная гарантия сроком 1 месяц предоставляется на:

- Матрицы для пробивки отверстий в шинах и стальных листах
- Сменные лезвия для резки проводов АС, болтов
- Сменные нейлоновые бойки молотков
- Тканевые сумки, рюкзаки, пояса, ремни, жилеты и проч.
- Перчатки монтажника

2.5 В случае негарантийного ремонта

- На отремонтированные детали и узлы инструмента предоставляется гарантия 30 календарных дней.

**3. Гарантийные обязательства не распространяются на:**

- 3.1 Продукцию с отсутствующими товарными знаками, без возможности её идентификации в качестве инструмента торговой марки «KVТ»;
- 3.2 На упаковку, расходные материалы и дополнительные элементы (сменные фильтры, сетки, мешки, картриджи, ножи, насадки, лазеры и т.п.);
- 3.3 Рабочие головы, штоки и рукоятки в гидравлических прессах, не оборудованных клапаном автоматического сброса давления (АСД);
- 3.4 Резиновые и фторопластовые уплотнители гидравлического оборудования;
- 3.5 Храповой механизм (храповик, собачка, пружины) секторных ножниц, пресс-клещей и прочего инструмента, имеющего данный механизм в своей конструкции;
- 3.6 Кромки лезвий режущего инструмента и инструмента для пробивки отверстий
- 3.7 Резьбовые шпильки инструмента для пробивки отверстий;
- 3.8 Возвратные пружины в ручном инструменте (пресс-клещи, стрипперы для проводов и т.д.);

\* Гарантия распространяется только на рабочую часть инструмента и шарнирный блок. Изолированный инструмент, предназначенный для работы под напряжением до 1000 В, должен проходить ежегодную поверку согласно «Инструкции по применению и испытанию средств защиты, используемых в электроустановках», утвержденной приказом Минэнерго России №261 от 30.06.03

- 3.9 Элементы питания, внешние блоки питания, зарядные устройства и сетевые питающие кабели;
- 3.10 Подшипники скольжения, качения;
- 3.11 Пьезоэлементы и клапаны портативных паяльников и горелок бутановых;
- 3.12 Метизные крепления;
- 3.13 Целостность и работоспособность комплектов для резки кабеля под напряжением после проведения прокола кабеля под напряжением;
- 3.14 Застежки-молнии, пластиковые застежки и пряжки сумок, рюкзаков и кофр;

#### **4. Случаи не являющиеся гарантийными**

- 4.1 При предъявлении претензий по внешнему виду, механическим повреждениям, отсутствию крепежа и некомплектности инструмента, возникшим после передачи товара Покупателю.
- 4.2 При наличии повреждений, вызванных использованием инструмента не по назначению, связанным с нарушением правил эксплуатации, порядка регламентных работ, а также условий хранения и транспортировки.
- 4.3 При наличии следов деформации или разрушения деталей и узлов инструмента, вызванных превышением допустимых технических возможностей инструмента (например, превышение максимально допустимых диаметров кабелей, тросов при резке, резке кабелей со стальным сердечником ножницами, не предназначенными для этого и т.д.).
- 4.4 При самостоятельном ремонте, внесении изменений в конструкцию инструмента, либо ремонте в других мастерских и сервисных центрах.
- 4.5 При самостоятельной регулировке инструмента, приведшей к выходу инструмента из строя.
- 4.6 При замене деталей инструмента или расходных материалов на нестандартные.
- 4.7 В случае поломки или снижения работоспособности инструмента в результате влияния внешних неблагоприятных факторов (воздействия влаги, агрессивных сред, низких или высоких температур и т.п.)
- 4.8 При выработке и износе отдельных узлов инструмента, возникших по причине интенсивного использования инструмента.
- 4.9 При наличии повреждений, либо преждевременного выхода из строя деталей и узлов, вызванных попаданием грязи, абразивных частиц и посторонних предметов в подвижные механические и гидравлические узлы инструмента.
- 4.10 В случае отсутствия каких-либо комплектующих, узлов или деталей инструмента, а также отломанных и сломанных частей.
- 4.11 При нарушениях работоспособности инструмента, возникших по причинам независящим от производителя (форс-мажорные обстоятельства, стихийные бедствия, пожары, техногенные катастрофы и т.п.).

## **5. Доставка инструмента в «Сервисный центр»**

- 5.1 Покупатель (или его представитель) осуществляет доставку инструмента по адресу «Сервисного центра» самостоятельно и за свой счет.
- 5.2 В случае, если у Покупателя нет возможности осуществить доставку инструмента в сервисный центр лично или через торговое представительство, изделие может быть отправлено через транспортную компанию (ТК). В этом случае Покупателю необходимо оформить Заявку на ремонт, распечатав бланк, заявки, размещенный на сайте [www.kvt-service.tools](http://www.kvt-service.tools) и приложить её к передаваемому инструменту вместе с копией документов на приобретение товара. При отсутствии заявки на ремонт «Сервисный центр» вправе отказать Покупателю в обслуживании.
- 5.3 Оплата услуг ТК по доставке инструмента в сервисный центр производится Покупателем.
- 5.4 В случае невозможности отправки вышеуказанными способами, прочие варианты доставки должны быть согласованы между Покупателем и «Сервисным центром»

## **6. Подготовка инструмента перед отправкой в «Сервисный центр»**

- 6.1 До принятия окончательного решения о ремонте следует еще раз внимательно ознакомиться с паспортом на инструмент и убедиться, что все действия совершались в согласии с руководством по эксплуатации и данный случай требует обращения в «Сервисный центр». В случае, если в процессе диагностики специалистами сервисного центра не будет выявлено никаких неисправностей инструмента, Покупатель должен будет оплатить стоимость диагностики, согласно установленным тарифам.
- 6.2 Ответственность за подготовку изделия для сдачи в ремонт лежит на Покупателе.
- 6.3 Перед отправкой в ремонт инструмент должен быть очищен от загрязнений и масла. При поступлении чрезмерно загрязненного изделия «Сервисный центр» имеет право отказать в проведении ремонта.
- 6.4 По согласованию с «Сервисным центром» возможна отправка отдельных демонтированных неисправных узлов инструмента, или, если инструмент состоит из нескольких модулей, отправка отдельного автономного неисправного модуля.
- 6.5 В случае отправки в ремонт отдельных неисправных узлов или автономных модулей, дефекты которых определены самим Покупателем, «Сервисный центр» не несет ответственности за работоспособность всего инструмента, при самостоятельной установке Покупателем, отремонтированного, или замененного на новый, узла.
- 6.6 При полном заклинивании инструмента не рекомендуется производить самостоятельные работы по устранению неисправности. В этом случае следует доставить инструмент в «Сервисный центр» в заклиненном состоянии.

- 6.7 Для правильной оценки действий оператора в момент выхода из строя инструмента, рекомендуем сопровождать поломанный инструмент образцами кабеля или провода, на котором производилась резка или опрессовка, образцами монтируемых кабельных наконечников и т.п.
- 6.8 При подготовке к отправке гидравлического инструмента убедитесь, что давление масла в системе сброшено.
- 6.9 Инструмент должен быть компактно упакован таким образом, чтобы избежать протечек (для гидравлики) и повреждений в процессе транспортировки. По возможности, следует использовать штатные пластиковые или металлические кейсы, а также индивидуальные тканевые сумки для переноски.

## **7. Возврат инструмента из «Сервисного центра»**

- 7.1 По завершении ремонтных работ об этом информируется Покупатель. Покупателю передается отремонтированный инструмент и сопроводительные документы
- 7.2 Покупатель получает инструмент по адресу «Сервисного центра» или из торгового представительства в котором был сдан инструмент, если иные действия не оговорены с представителями сервисного центра.
- 7.3 В случае, если у клиента нет возможности самостоятельно получить инструмент в «Сервисном центре» или торговом представительстве, изделие Покупателю может быть отправлено через транспортную компанию.
- 7.4 В случае выполнения гарантийного обслуживания оплата услуг ТК по возврату инструмента осуществляется за счет сервисного центра, при выполнении сервисного обслуживания оплата услуг ТК по возврату инструмента производится Покупателем.
- 7.5 В случае невозможности получения инструмента вышеуказанными способами, прочие варианты доставки должны быть согласованы между Покупателем и «Сервисным центром» дополнительно.
- 7.6 В случае не востребования Покупателем инструмента после уведомления его об окончании ремонта, либо в случае невозможности связи с Покупателем по указанным им контактными данными, срок хранения инструмента составляет 90 календарных дней со дня поступления инструмента в «Сервисный центр». По истечении указанного срока, «Сервисный центр» ответственности за хранение невостребованного инструмента не несет.

**Контактная информация «Сервисного центра КВТ»**

Адрес: Пер. Секиотовский, д.12, г. Калуга, Россия, 248033

Сайт: [kvt-service.tools](http://kvt-service.tools)

E-mail: [service@kvt.tools](mailto:service@kvt.tools)

По вопросам гарантийного и сервисного обслуживания

Тел.: +7 (4842) 59-52-60

Моб., Viber, WhatsApp: +7 903 636-52-60

Для заказа запасных частей

Тел.: +7 (4842) 59-60-52

Моб.: +7 903 636-60-52