

## ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

## 1. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

- 1.1. Настоящая политика определяет правила гарантийного обслуживания клиентов компании и применяется на территории России и республик Беларусь, Казахстан, Азербайджан, Киргизия, Узбекистан..
- 1.2. Целью политики является обеспечение высоких эксплуатационных характеристик продукции в течение всего срока ее службы.
- 1.3. В целях политики гарантия качества распространяется на всю продукцию компании. На определенный ассортимент продукции предоставляется дополнительная гарантия качества.
- 1.4. В рамках регулярного мониторинга качества компания также обеспечивает сервисное обслуживание продукции и проводит отзывные инспекции в отношении несоответствующей продукции.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 2.1. В политике используются следующие основные понятия:
  - 2.1.1. агент – лицо (коммерческая организация или индивидуальный предприниматель), действующее в собственных интересах и не по поручению компании при продаже продукции клиенту;
  - 2.1.2. гарантия качества – обязательство, гарантирующее отсутствие недостатков продукции или их безвозмездное устранение, или замену аналогичной продукцией надлежащего качества;
  - 2.1.3. гарантийный случай – выявленные в течение гарантийного срока при эксплуатации продукции производственные дефекты, возникшие не по вине клиента;
  - 2.1.4. гарантийный срок – срок, исчисляемый с даты отгрузки продукции, в течение которого клиент вправе предъявить компании требования, связанные с недостатками продукции;
  - 2.1.5. дата отгрузки продукции – дата отгрузки, указанная в паспорте, которая может не соответствовать фактической дате передачи продукции клиенту в соответствии с бухгалтерским документом;
  - 2.1.6. договор – документ, признаваемый законным основанием приобретения продукции в собственность (хозяйственное ведение, оперативное управление) клиента;
  - 2.1.7. клиент – организация, осуществляющая эксплуатацию продукции либо обеспечивающая ее хранение в целях последующей эксплуатации;
  - 2.1.8. компания – группа предприятий<sup>1</sup>, действующих под защищенным торговым знаком ТАВРИДА ЭЛЕКТРИК / TAVRIDA ELECTRIC / TEL;
  - 2.1.9. несоответствующая продукция – продукция, в отношении которой выявлен производственный дефект;
  - 2.1.10. паспорт – технический паспорт, содержащий информацию о продукции, ее свойствах, комплектности, правилах эксплуатации и другие сведения общего характера;
  - 2.1.11. политика – настоящая гарантийная политика;
  - 2.1.12. продукция – классифицированный перечень электротехнической продукции компании;
  - 2.1.13. производственный дефект – несоответствие компонентов, деталей и (или) узлов продукции требованиям нормативной документации на ее изготовление и поставку;
  - 2.1.14. рекламация – сделанное в адрес компании устное или письменное заявление клиента о недостатках продукции;
  - 2.1.15. ресурс – наработка продукцией до предельного состояния, установленного нормативно-технической документацией;

---

<sup>1</sup> ООО «Таврида Электрик» (ИНН 7714418269), ООО «Таврида Электрик МСК» (ИНН 7701654251), ООО «Таврида Электрик Новосибирск» (ИНН 5405220532), ООО «Таврида Электрик Омск» (ИНН 5503055213), ООО «Таврида Электрик Поволжье» (ИНН 5258096560), ООО «Таврида Электрик Самара» (ИНН 6313004678), ООО «Таврида Электрик Центр» (ИНН 7734541302), ООО «Таврида Электрик ЮСК» (ИНН 3446034475), ООО «ТЭ СПб» (ИНН 7810214067), ООО «ТЭЛ Урал» (ИНН 6660149343), ЗАО «ТАВРИДА ЭЛЕКТРИК БП» (УНП 101128734), ТОО «ТАВРИДА ЭЛЕКТРИК АСТАНА» (БИН 020440000838).

- 2.1.16. срок службы – календарная продолжительность эксплуатации продукции, исчисляемая от даты отгрузки продукции и до момента выработки ею своего ресурса;
  - 2.1.17. ТКЦ (техничко-коммерческий центр) – территориальное подразделение компании, обеспечивающее гарантийное и сервисное обслуживание клиентов;
  - 2.1.18. LTW (Lifetime Warranty) – гарантия на срок службы продукции;
  - 2.1.19. LTWS (Lifetime Warranty System) – электронная система активации LTW.
- 2.2. Не приведенные настоящим разделом понятия используются в общепринятых значениях и смыслах.

### 3. ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА

- 3.1. Гарантия качества распространяется на законно приобретенную продукцию и действует в течение указанного в паспорте гарантийного срока, исчисляемого с даты отгрузки продукции.
- 3.2. При обнаружении недостатков продукции клиент направляет компании рекламацию. Обстоятельство приобретения продукции у агента само по себе не лишает клиента права на рекламацию.
- 3.3. Рекламации обрабатываются ближайшим к месту эксплуатации несоответствующей продукции ТКЦ, компетентным в квалификации каждого случая в качестве гарантийного или негарантийного.
- 3.4. При подтверждении гарантийного случая компания безвозмездно производит восстановление работоспособности несоответствующей продукции.
- 3.5. В случае гибели продукции вследствие производственного дефекта, компания производит замену фактически утраченной продукции на новую.
- 3.6. Компания также производит замену несоответствующей продукции продукцией надлежащего качества в рамках отзывных инспекций (раздел 5 политики).
- 3.7. Рассмотрение рекламации, с момента ее регистрации и до принятия компанией итогового решения, осуществляется в течение 10 календарных дней.
- 3.8. Восстановление работоспособности или замена оформляются соответствующим двусторонним актом по форме компании. Несоответствующая продукция подлежит возврату компании.
- 3.9. Гарантийный срок на замененную продукцию надлежащего качества исчисляется в соответствии с пунктом 3.1 политики.
- 3.10. Гарантия качества продукции прекращается с истечением установленного на нее гарантийного срока. Безусловными основаниями прекращения гарантийного обслуживания также являются:
  - 3.10.1. нарушение гарантийных пломб и (или) конструктивных изменений продукции, в том числе вследствие неквалифицированного сервиса (несогласованного с компанией вмешательства);
  - 3.10.2. несанкционированные компанией манипуляции по изменению программного обеспечения, заводских настроек, электронных параметров блока управления продукции;
  - 3.10.3. нарушения правил транспортировки, хранения, монтажа, наладки или эксплуатации продукции, предусмотренных технической документацией, паспортом и договором;
    - 3.10.3.1. эксплуатация коммутационного модуля компании с модулем управления стороннего производителя или эксплуатация модуля управления компании с коммутационным модулем стороннего производителя;
  - 3.10.4. отсутствие у клиента законных оснований владения продукцией или наличие достоверной информации о том, что продукция является объектом кражи, или является контрафактом;
  - 3.10.5. обстоятельства непреодолимой силы, в том числе агрессивное воздействие окружающей среды;
  - 3.10.6. повреждения продукции, вызванные механическим, химическим, термическим воздействием;
  - 3.10.7. сокрытие, подделка, удаление серийных номеров и других идентификаторов продукции;
  - 3.10.8. выработка коммутационного или механического ресурса продукции;
  - 3.10.9. использование продукции не по прямому назначению;
  - 3.10.10. иные основания в силу закона или договора.
- 3.11. Компания не несет ответственности за косвенный ущерб, возникший вследствие приобретения, транспортировки, хранения, монтажа, наладки, эксплуатации и утилизации продукции.

- 3.12. Переход права собственности (хозяйственного ведения, оперативного управления) на продукцию от клиента к другому лицу не является основанием для прекращения гарантии качества.

#### 4. LIFETIME WARRANTY

- 4.1. На введенные с 01.01.2022 в оборот<sup>2</sup> коммутационные модули серии ISM15, ISM25 и модули управления к ним серии CM\_1501\_01, CM\_16 установлена дополнительная гарантия качества (LTW).
- 4.2. LTW предусматривает установление продолжительности гарантийного срока на продукцию (ее партию) в 30 лет, начиная с даты отгрузки, указанной в паспорте.
- 4.3. LTW предоставляется клиенту, от имени и (или) по поручению которого совершается активация дополнительной гарантии качества в порядке, предусмотренном пунктами 4.4. и 4.5. политики.
- 4.4. Активация LTW производится в течение 24 месяцев с даты отгрузки продукции посредством заполнения клиентом специальной регистрационной формы через электронную систему LTWS.
- 4.5. Активация LTW может быть выполнена силами компании на основании обращения клиента по установленной форме.
- 4.6. Заполняя регистрационные формы, представитель клиента предоставляет согласие на обработку персональных данных, а также на получение от компании информации рекламного характера.
- 4.7. Клиент отвечает за достоверность и полноту используемых при активации LTW данных. В случае использования недостоверной и (или) неполной информации, в предоставлении LTW отказывается.
- 4.8. Отказ в активации LTW не ухудшает условия гарантийного обслуживания, предусмотренные разделом 3 политики, паспортом и договором.
- 4.9. Активация или отказ в активации LTW подтверждается в течение 14 календарных дней с момента заполнения регистрационной формы системным оповещением в LTWS и (или) через e-mail.
- 4.10. После подтверждения активации клиент посредством LTWS вправе проверить статус LTW, отсканировав штриховой код или QR code, или используя серийный номер продукции.
- 4.11. В случае если продукция является составной частью основного изделия (КСО, КРУ, КРУН и прочие), LTW не распространяется на такое основное изделие и другие его комплектующие.
- 4.12. LTW прекращается по общим основаниям прекращения гарантии качества, предусмотренным пунктами 3.10.1. – 3.10.10. политики.
- 4.13. Компания вправе в любое время прекратить программу LTW, при этом активированная к этому моменту для каждой единицы продукции дополнительная гарантия качества сохранит свое действие.
- 4.14. Прекращение программы LTW производится путем публикации на [web-сайте](#) компании соответствующего пресс-релиза, с даты которого дополнительная гарантия клиентам не предлагается.

#### 5. ОТЗЫВНЫЕ ИНСПЕКЦИИ

- 5.1. Продукция компании производится по высоким стандартам электротехнической индустрии и, тем не менее, в рамках регулярного мониторинга качества могут быть выявлены несоответствия.
- 5.2. При наличии информации о несоответствии продукции установленным стандартам качества и требованиям безопасности, компания отзывает ранее введенную в оборот продукцию.
- 5.3. Отзывная инспекция распространяется как на единичную продукцию, так и на партию продукции определенной номенклатуры, в том числе на продукцию с истекшим гарантийным сроком.
- 5.4. Компания информирует клиента о программе отзыва через индивидуальные обращения и пресс-релизы [web-сайте](#). Клиент обеспечивает вывод продукции из эксплуатации и ее передачу компании.
- 5.5. Взамен отзывной продукции компания предоставляет клиенту аналогичную продукцию, соответствующую стандартам качества и требованиям безопасности.

---

<sup>2</sup> Вводом в оборот признается дата отгрузки продукции, указанная в паспорте.

## 6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 6.1. В соответствии с частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ условия политики имеют силу публичной оферты.
- 6.2. Совершение указанных в пунктах 3.2., 4.4., 4.5. действий признается акцептом и означает заключение клиентом договора гарантийного обслуживания (дополнительного гарантийного обслуживания).
- 6.3. Компания вправе в одностороннем порядке изменить или дополнить политику путем публикации ее текста в новой редакции на [web-сайте](#).
- 6.4. Обращения, связанные с гарантийным обслуживанием продукции, направляются в ближайший офис компании, контактные данные которого указаны на [web-сайте](#).
- 6.5. Иные вопросы гарантийного обеспечения, незатронутые политикой, определяются паспортом, договором и действующим законодательством.
- 6.6. Условия гарантийного обслуживания, предусмотренные паспортом и договором, применяются в той части, в которой они не противоречат положениям политики.