

Руководство по ГАРАНТИИ

ПАЛФИНГЕР



Содержание

1.	Область применения	3
2.	Содержание	3
3.	Дилер	3
4.	Согласованная форма связи	3
5.	Приёмка поставки	3
6.	Хранение продукции.....	4
7.	Передача конечному пользователю	4
8.	Гарантия	4
9.	Процедура взаимодействия при организации гарантийных ремонтов оборудования производства ПАЛФИНГЕР	5
10.	Сервисная книжка	7
11.	Акт доброй воли.....	7
12.	Сроки гарантии на запасные части	7
13.	Пломбы и настройки.....	7
ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Компании		9
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Продукция		17
ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководства по основной и дополнительной гарантиям на определённую продукцию		11



РУКОВОДСТВО ПО ГАРАНТИИ

1. Область применения

Настоящее Руководство по гарантии применяется в отношении компаний, входящих в состав ПАЛФИНГЕР СНГ, перечисленных в Приложении 1 (здесь и далее «ПАЛФИНГЕР»), а также к продукции, упомянутой в Приложении 2.

Приложение 3 «Руководство по гарантии на определённую продукцию» включает в себя различные положения в отношении срока и объёма гарантий на разные виды продукции ПАЛФИНГЕР.

2. Содержание

Настоящее Руководство по гарантии определяет условия и процедуры, которые необходимо соблюдать при составлении и рассмотрении и удовлетворении рекламаций по гарантии.

3. Дилер

ПАЛФИНГЕР реализует продукцию собственного производства напрямую или через сеть официальных дилеров. ПАЛФИНГЕР осуществляет сервисную и гарантийную поддержку продукции собственного производства напрямую или через сеть официальных дилеров. Определение дилера дано в коммерческой политике ПАЛФИНГЕР.

4. Согласованная форма связи

При предъявлении претензии по гарантии необходимо использовать формы, представленные ПАЛФИНГЕР (на сайте по адресу <https://palfinger.ru/service/garantiya/> онлайн-форма гарантии, либо обращение в виде официального письма).

Все прочие необходимые виды связи должны осуществляться исключительно с сервисным отделом ПАЛФИНГЕР, отвечающим за соответствующую группу продукции.

5. Приёмка поставки

При выполнении доставки (т.е. когда товар принимается или доставляется партнёру), партнёр должен сразу же проверить груз на предмет любого повреждения или недостатков, которые могут быть обнаружены при внешней проверке, и проверить полноту комплекта поставки.

В случае, если что-либо было повреждено или утеряно при транспортировке, это необходимо подробно отразить в накладной и незамедлительно уведомить перевозчика. Необходимо сделать фотографии, обеспечивающие чёткое представление ситуации.

О любых выявленных повреждениях, недостатках, несоответствиях по количеству, необходимо уведомлять ПАЛФИНГЕР не позднее, чем через две недели после доставки. Любые претензии, предъявленные с опозданием, отклоняются.



6. Хранение продукции

За счёт надлежащего защищённого хранения продукции ПАЛФИНГЕР, должно быть гарантировано отсутствие ухудшения свойств и нарушения сохранности в течение периода хранения с момента доставки дилеру до передачи конечному пользователю, и, как следствие, нахождение всех компонентов в том же первоначальном состоянии, в котором они были отправлены ПАЛФИНГЕР.

При хранении продукции в течение более 6 месяцев дилер должен принять соответствующие меры по защите продукции от факторов окружающей среды и, при необходимости, поместить её на консервацию в соответствии с требованиями, перечисленными в Руководствах по эксплуатации на каждый вид оборудования. Кроме того, должно быть проведено тщательное обследование оборудования. Информация об этом может быть предоставлена отделом сервиса ПАЛФИНГЕР.

Любые претензии, основанные на ущербе, причинённом в результате нарушения правил хранения продукции, будут отклонены.

7. Передача конечному пользователю

Дилер должен убедиться, что до передачи конечному пользователю продукция проходит соответствующую проверку согласно Руководству по эксплуатации.

Передача продукции конечному пользователю должна выполняться квалифицированным персоналом, быть полностью документированной и в случае запроса, доводиться до ПАЛФИНГЕР не позднее, чем через 3 недели с момента запроса.

Во время передачи продукции дилер несёт ответственность за обучение и инструктаж конечного пользователя или его обслуживающего персонала.

8. Гарантия

ПАЛФИНГЕР предоставляет дилеру гарантию на продукцию, перечисленную в Приложении 2. Применяемые гарантийные сроки и особые условия в отношении соответствующей продукции указываются в договорах на поставку продукции — а также это сроки и условия, указанные в Приложении 3, если они не противоречат условиям договоров поставки.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи продукции конечному потребителю (пользователю). Для некоторых продуктов, перечисленных в Приложении 2, срок наступает не позднее истечения времени, указанного для таких продуктов в Приложении 3.

Гарантия содержит обязательство ПАЛФИНГЕР о принятии на себя ответственности за любой недостаток продукции, возникший в течение гарантийного срока, независимо от дополнительной гарантии со стороны дилера по договору с конечным пользователем.

Любые претензии, выходящие за рамки ремонтных работ (например, упущенная выгода, простые денежные убытки, косвенные убытки, неполученные доходы, время простоя, командировочные расходы, расходы на установку и вывод из эксплуатации продукции, транспортные расходы, расходы на перевод, подменное транспортное средство и т.д.) не покрываются гарантийными возмещениями и к рассмотрению не принимаются.

В рамках гарантии ПАЛФИНГЕР несёт ответственность перед дилером и потребителем продукции исключительно за технические характеристики, функциональные возможности и конфигурацию в соответствии с техническими характеристиками. Если продукция не соответствует заявленным требованиям, это считается дефектом. Размеры и вес могут незначительно отличаться.



9. Процедура взаимодействия при организации гарантийных ремонтов оборудования производства ПАЛФИНГЕР

1. Претензии по продукции могут поступать к дилеру как напрямую от конечного пользователя, так и через ПАЛФИНГЕР.
2. За исключением общегосударственных выходных и праздников, в остальное время в течение 3 рабочих дней с момента получения претензии, либо в иной срок, согласованный с конечным пользователем, дилер организывает на своей площадке осмотр оборудования и производит квалификацию поломки. При предварительном согласовании с ПАЛФИНГЕР, возможен выезд дилера к конечному пользователю. Дилер производит квалификацию поломки в следующей последовательности:
 - 2.1 Проверяется комплект эксплуатационной документации – наличие паспорта на изделие, наличие сервисной книжки, отметки о проведении ТО в сервисной книжке, постановка оборудования на гарантию (в случае поднадзорного оборудования – отметки о постановке на учет в органах Ростехнадзора и свидетельство оператора (машиниста) оборудования установленного образца).
 - 2.2 Производится визуальный осмотр оборудования (при необходимости производится разборка оборудования).
 - 2.3 Производится качественная фотосъемка: общего вида автомобиля, общего вида оборудования, шильды, пломб, заводского номера оборудования и места поломки с разных ракурсов, фото листов в сервисной книжке с отметками о проведенных ТО, гарантийного талона.
 - 2.4 Подготавливается Акт-рекламация.
 - 2.5 В течение этого же рабочего дня дилер, посредством заполнения электронной рекламации на сайте Palfinger.ru направляет в ПАЛФИНГЕР Акт-рекламацию и полную информацию о поломке: комплект фотоматериалов о поломке, описание поломки.
3. ПАЛФИНГЕР в течение 3-х рабочих дней после получения полного объема информации от дилера по поломке, должна квалифицировать соответствующий случай поломки в качестве гарантийного случая или негарантийного случая. Если случай признаётся гарантийным, на основе предоставленной дилером информации, ПАЛФИНГЕР согласовывает Акт-рекламацию и направляет его посредством электронной почты дилеру. Если случай признаётся негарантийным, ПАЛФИНГЕР пишет свой ответ с обоснованием отказа посредством электронной почты, либо официальным письмом в адрес дилера.
4. В течение 3 рабочих дней после получения заключения от ПАЛФИНГЕР, дилер своими силами выполняет необходимые действия по устранению неисправности Продукции. Основанием для увеличения указанных сроков закрытия рекламации может быть исключительно:
 - 1) отсутствие на складе дилера необходимых Комплектующих;
 - 2) удалённость конечного пользователя от дилера;
 - 3) случаи, когда выполнение работ по ремонту требует более длительного времени в силу объема или специфики работ;
 - 4) согласование дилера с конечным пользователем иного срока проведения ремонта (в случае инициативы конечного пользователя).

В случае, если ПАЛФИНГЕР не подтверждает дилеру, что случай потери работоспособности Продукции является гарантийным, ремонт производится за счет конечного пользователя. При этом дилер оставляет за собой право осуществить ремонт своими силами и за свой счет.
5. Случай ремонта считается гарантийным, если он отвечает в совокупности следующим требованиям:
 - а. квалифицированный монтаж, выполненный официальным дилером ПАЛФИНГЕР, имеющим на это необходимые разрешительные документы;



- b. соблюдение конечным пользователем правил эксплуатации Продукции в соответствии с руководством по эксплуатации;
 - c. обязательное проведение технического обслуживания, в соответствии с требованиями завода-изготовителя, силами официального дилера, имеющего компетенции сервисного обслуживания, с обязательными отметками в сервисной книжке;
 - d. наличие пломб ПАЛФИНГЕР или её официального дилера на подлежащих пломбировке узлах;
 - e. наличие у ПАЛФИНГЕР правильно оформленного гарантийного талона;
 - f. отсутствие виновных действий (бездействия) конечного пользователя, повлекших за собой возникновения отказа;
 - g. отсутствие механических повреждений Продукции
 - h. отсутствие фактов проведения самостоятельного ремонта Продукции без письменного разрешения ПАЛФИНГЕР (завода-изготовителя) силами конечного пользователя или привлеченных им третьих лиц, за исключением случаев ремонта Продукции силами официальных дилеров,
 - i. отсутствие изменений, самостоятельно внесённых конечным пользователем или третьими лицами в конструкцию Продукции без письменного разрешения ПАЛФИНГЕР (завода-изготовителя).
6. Гарантийный ремонт Продукции осуществляется силами дилера за счет ПАЛФИНГЕР по согласованным расценкам, определенным в дилерском договоре сервисного обслуживания. Для осуществления гарантийного ремонта дилер использует необходимые Комплектующие с собственного склада. В случае их отсутствия, дилер приобретает необходимые Комплектующие у ПАЛФИНГЕР, с дальнейшим перевыставлением ПАЛФИНГЕР их стоимости, с включением в калькуляцию указанной стоимости, в том числе, транспортных расходов.
- В случае необходимости использования дилером при гарантийном ремонте собственных или приобретенных у сторонних лиц Комплектующих, дилер обязан предварительно с ПАЛФИНГЕР согласовать возможность их использования и стоимость.
7. В течение двух рабочих дней с момента проведения ремонта, дилер обязан направить для согласования в ПАЛФИНГЕР по электронной почте копии полного комплекта документов (оформленный Акт-рекламацию, калькуляцию, УПД и/или акт выполненных работ, счёт-фактуру (если применимо), заверенный скан гарантийного талона или технический акт (если применимо)). ПАЛФИНГЕР обязана согласовать полученный комплект документов в течение двух рабочих дней с момента его получения.
8. В случае выезда представителей дилера к конечному пользователю в целях осуществления гарантийного ремонта, по предварительному согласованию с ПАЛФИНГЕР, дилер и ПАЛФИНГЕР могут договориться об ином порядке компенсации расходов на выезд, описанном в дилерском договоре сервисного обслуживания. В случае такой договорённости ПАЛФИНГЕР заключает с дилером дополнительное соглашение к данному Договору, в котором согласовывает перечень понесённых дилером затрат.
9. В случае использования дилером транспортного средства сторонней организации при выезде к конечному пользователю в целях осуществления гарантийного ремонта, либо доставки Комплектующих на место осуществления гарантийного ремонта, ПАЛФИНГЕР и дилер могут договориться об ином порядке компенсации понесённых расходов, описанном в дилерском договоре сервисного обслуживания. В случае такой договорённости ПАЛФИНГЕР заключает с дилером дополнительное соглашение к данному Договору, в котором согласовывает перечень понесённых дилером затрат.
10. Согласованные с ПАЛФИНГЕР оригиналы документов, указанных в п. 7 настоящей процедуры взаимодействия, дилер обязан предоставить ПАЛФИНГЕР не позднее 30 календарных дней с момента их согласования. Время доставки документов до ПАЛФИНГЕР включается в указанный срок. Если документы подписываются с



использованием системы электронного документооборота, они должны быть направлены на подпись в день создания УПД (акта выполненных работ, счёт-фактуры).

11. Если случай признан гарантийным, дилер обязуется произвести возврат ПАЛФИНГЕР по её требованию пришедших в негодность Комплектующих, которые были заменены по гарантийному ремонту, в предварительно согласованные с ПАЛФИНГЕР сроки, но не позднее 30 календарных дней с момента проведения гарантийного ремонта. Возврат пришедших в негодность Комплектующих осуществляется согласованным сторонами транспортом за счёт ПАЛФИНГЕР. Если возврат пришедших в негодность Комплектующих не требуется, ПАЛФИНГЕР уведомляет об этом решении дилера в течение 10 рабочих дней с момента проведения ремонта. Дилер обязан осуществлять за свой счет хранение выбракованных Комплектующих 6 месяцев. По истечении указанного срока Комплектующие должны быть дилером утилизированы.
12. В случае, если дилер привлекается ПАЛФИНГЕР для выполнения коммерческого ремонта, то между дилером и ПАЛФИНГЕР заключается дополнительное соглашение, в котором прописываются расценки и условия оказания данной услуги

10. Сервисная книжка

Сервисная книжка является основным документом, подтверждающим прохождение технического обслуживания оборудования. В нее необходимо заносить перечень выполненных работ по техническому обслуживанию и ремонту с указанием наработки продукции по показаниям счетчика моточасов.

Предъявление сервисной книжки является обязательным условием рассмотрения гарантийных претензий. При перепродаже продукции, вместе с ней должна передаваться сервисная книжка.

Заполнение сервисной книжки дилером и отправка гарантийного талона эксплуатирующей организацией в адрес ПАЛФИНГЕР является обязательным условием постановки оборудования на гарантию.

11. Акт доброй воли

В особых индивидуальных случаях при определенных обстоятельствах, в случае квалификации ОС неисправности или отказа, как негарантийных, могут приниматься отдельные частные решения о принятии затрат и восстановление работоспособности продукции в рамках «Акта доброй воли» за счет ПАЛФИНГЕР.

Согласование такого решения происходит в день квалификации поломки по электронной почте. При этом сам ремонт проводится как гарантийный по стандартному алгоритму.

12. Сроки гарантии на запасные части

Сроки гарантии на запасные исчисляются со дня установки и составляют 6 месяцев, но не более, чем 12 месяцев с момента поставки дилеру от ПАЛФИНГЕР.

13. Пломбы и настройки

Пломбы на продукции Компании могут быть удалены только квалифицированными специалистами официального дилера ПАЛФИНГЕР. Дилер несёт ответственность за правильную настройку давления оборудования.

Все настройки клапанов, выполняемые дилером (например, настройки насоса с регулируемой производительностью или регулирующего клапана) должны быть выполнены в соответствии с технической документацией завода-изготовителя с последующей опломбировкой.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Компании

Настоящее Руководство по гарантии распространяются на следующие компании:

ВЕЛМАШ-С, ООО 182112, Псковская обл., г. Великие Луки, ул. Корниенко, д. 6. РОССИЯ (RUSSIA) ПАЛФИНГЕР	ИНМАН, АО 453210, Башкортостан, г. Ишимбай, ул. Первооткрывателей башкирской нефти, д. 2 РОССИЯ (RUSSIA) ПАЛФИНГЕР
--	---



ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Продукция

Настоящие Руководства по гарантии распространяются на следующую продукцию:

Краноманипуляторные установки ИНМАН	
Краноманипуляторные установки ВЕЛМАШ	
Лесные и рециклинговые краны ВЕЛМАШ	
Крюковые погрузчики ВЕЛМАШ	
Подъемники с рабочими платформами ВЕЛМАШ	

РУКОВОДСТВА ПО ГАРАНТИИ НА ОПРЕДЕЛЁННУЮ ПРОДУКЦИЮ

ПАЛФИНГЕР



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Краноманипуляторные установки ИНМАН

1. Сроки гарантии

Гарантийный срок на все модели оборудования составляет 24 месяца со дня ввода его в эксплуатацию или 1000 часов наработки (в зависимости от того, что наступит раньше).

2. Несущие детали

Несущими деталями являются сварные конструкции, которые не подвержены естественному износу (согласно нижеприведённому списку).

а.) Кран-манипулятор

- основание крана, включая балансир
- балка аутригеров
- колонна крана
- первая стрела
- вторая стрела
- гидравлические телескопические секции стрелы
- ручные телескопические секции стрелы
- флайджиб (гусёк)
- рычажные системы
- гильзы цилиндров, штоки поршней
- опорно-поворотный круг/поворотная платформа

б.) Специализированное навесное оборудование

- отдельно поставляемые подрамники
- дополнительные аутригеры (включая поперечную балку и опоры стабилизаторов)
- гильзы цилиндров, штоки поршней дополнительных аутригеров
- задние съёмные консоли

в.) Монтажные компоненты

Для всех монтируемых или отдельно поставляемых компонентов:

- подрамники
- боковые листы усиления подрамника
- элементы усиления шасси
- поперечная балка / комплект для переднего стабилизатора (включая гильзу цилиндра, шток поршня)

3. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.



В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят:

- направляющие блоки
- шариковые и роликовые подшипники
- втулка подшипника
- уплотнения
- канатные и грузоподъемные приспособления
- грузоподъемный крюк
- защитные рукава
- сжимаемые направляющие захвата для штабелей кирпича
- приводные устройства и бурильные головки земляных буров, бурильные или грейферные зубья
- подкладки под опоры стабилизаторов
- обивка верхнего сиденья
- предохранители и лампы
- наклейки

Перечень быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов также указан в Руководстве по эксплуатации на каждый вид продукции ПАЛФИНГЕР

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию**

Краноманипуляторные установки ВЕЛМАШ

4. Сроки гарантии

Гарантийный срок на все модели оборудования составляет 24 месяца со дня ввода его в эксплуатацию или 1000 часов наработки (в зависимости от того, что наступит раньше).

5. Несущие детали

Несущими деталями являются сварные конструкции, которые не подвержены естественному износу (согласно нижеприведённому списку).

г.) Кран-манипулятор

- основание крана, включая балансир
- балка аутригеров
- колонна крана
- первая стрела
- вторая стрела
- гидравлические телескопические секции стрелы
- ручные телескопические секции стрелы
- флайджиб (гусёк)
- рычажные системы
- гильзы цилиндров, штоки поршней
- опорно-поворотный круг/поворотная платформа

д.) Специализированное навесное оборудование

- отдельно поставляемые подрамники
- дополнительные аутригеры (включая поперечную балку и опоры стабилизаторов)
- гильзы цилиндров, штоки поршней дополнительных аутригеров
- задние съёмные консоли

е.) Монтажные компоненты

Для всех монтируемых или отдельно поставляемых компонентов:

- подрамники
- боковые листы усиления подрамника
- элементы усиления шасси
- поперечная балка / комплект для переднего стабилизатора (включая гильзу цилиндра, шток поршня)

6. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.



В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят:

- направляющие блоки
- шариковые и роликовые подшипники
- втулка подшипника
- уплотнения
- канатные и грузоподъемные приспособления
- грузоподъемный крюк
- защитные рукава
- сжимаемые направляющие захвата для штабелей кирпича
- приводные устройства и бурильные головки земляных буров, бурильные или грейферные зубья
- подкладки под опоры стабилизаторов
- обивка верхнего сиденья
- предохранители и лампы
- наклейки

Перечень быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов также указан в Руководстве по эксплуатации на каждый вид продукции ПАЛФИНГЕР



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Лесные и рециклинговые манипуляторы ВЕЛМАШ

1. Сроки гарантии

- Полная гарантия сроком 18 месяцев, или 1500 часов работы
- Гарантия на грузозахватные приспособления – 12 месяцев

Срок гарантии исчисляется с момента передачи конечному потребителю (пользователю).

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят:

- лакокрасочное покрытие
- направляющие блоки
- подшипники
- втулки подшипников
- уплотнения
- РВД
- защита РВД
- предохранители, лампы
- наклейки

Перечень быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов также указан в Руководстве по эксплуатации на каждый вид продукции ПАЛФИНГЕР



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Крюковые погрузчики ВЕЛМАШ

1. Сроки гарантии

- Полная гарантия сроком 18 месяцев.

Срок гарантии исчисляется с момента передачи конечному потребителю (пользователю).

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят:

- лакокрасочное покрытие
- направляющие блоки
- втулки
- уплотнения
- контейнерный крюк
- предохранительная защёлка
- опоры рамы
- опорные ролики
- РВД
- защита РВД
- направляющие РВД
- фиксатор крюка
- предохранители, лампы
- наклейки

Перечень быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов также указан в Руководстве по эксплуатации на каждый вид продукции ПАЛФИНГЕР

Подъемники с рабочими платформами ВЕЛМАШ

1. Сроки гарантии

Гарантийный срок эксплуатации рабочего оборудования ПРП исчисляется со дня реализации конечному потребителю (пользователю) и составляет 36 (тридцать шесть) месяцев.

На отдельные сборочные единицы и комплектующие изделия: рабочую платформу, механизм поворота корзины, гидроцилиндры, электронную систему управления гарантийный срок составляет 12 (двенадцать) месяцев со дня реализации конечному потребителю (пользователю).

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят:

- лакокрасочное покрытие
- направляющие пластины
- удлинительные тросы и цепи
- отводящие тросы и цепи
- подушки стабилизатора
- предохранители и лампы
- шариковые и роликовые подшипники
- втулка подшипника
- РВД
- наклейки

Перечень быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов также указан в Руководстве по эксплуатации на каждый вид продукции ПАЛФИНГЕР