**Правила ремонта**

(Утверждены приказом директора ТОО «PNEVMOTEH.KZ»)

Сервисный центр ТОО «PNEVMOTEH.KZ», в дальнейшем – «Исполнитель», осуществляет прием в ремонт поршневых компрессоров, пневмоинструмента и др. - в дальнейшем «Изделие», путем оформления и выдачи «Заказчику» акта дефектации. «Изделие» принимается в ремонт без упаковки, аксессуаров и оснастки (быстросъемные патроны, дополнительные рукоятки, защитные кожухи, зажимные гайки и приспособления, аккумуляторы и зарядные устройства, и т.п.). Если имеется необходимость в использовании дополнительных аксессуаров, это должно быть особо отмечено в акте во время приемки «Изделия».

При приеме «Изделия» в ремонт проверка работоспособности всех узлов не производится, а неисправность фиксируется только со слов «Заказчика». «Заказчик» принимает и понимает, что он сдает в ремонт «Изделие» бывшее в эксплуатации и имеющее следы использования (потертости, трещины, скрытые дефекты и т.п.). Информация об этих дефектах может быть не отражена в акте.

«Заказчик» принимает на себя риск, связанный с возможными проявлениями в «Изделии» дефектов, не указанных в квитанции о приеме, которые могут быть обнаружены в процессе его вскрытия. В связи с конструктивными особенностями «Изделия» в процессе вскрытия могут быть повреждены отдельные запасные части и в случае отказа от дальнейшего ремонта это приведет к невозможности возврата инструмента в первоначальный вид. Также «Заказчик» принимает и понимает риск возможной утраты работоспособности в случае грубых нарушений пользователем условий эксплуатации, наличия следов коррозии, попадания влаги, неквалифицированного ремонта, либо механических повреждений.

После сдачи «Изделия» в ремонт, в зависимости от загрузки сервисного центра, производится диагностика (определение возможной причины неисправности) «Изделия», в процессе которой определяется:

* а) соответствие неисправности, заявленной «Заказчиком» при приеме, фактически обнаруженной в процессе диагностики;
* б) возможность выполнения ремонта;
* в) предварительная стоимость ремонта;
* г) предварительные сроки выполнения работ.

О неисправностях, выявленных в процессе диагностики «Изделия» (в том числе и не заявленных «Заказчиком» при сдаче) исполнитель уведомляет «Заказчика» посредством контактной информации (телефон, факс и т.д.). Контактная информация фиксируется в квитанции со слов «Заказчика» при сдаче «Изделия» в ремонт. Юридическим лицам пакет документов (счет-фактура, договор) отправляется по факсу. В случае если связаться с «Заказчиком» не представляется возможным (отсутствует контактный телефон, постоянно занят факс, либо «Заказчик» не отвечает на звонки) дальнейшие работы по диагностике и ремонту «Изделия» приостанавливаются до момента согласований дальнейших действий с «Заказчиком». Ремонт осуществляется только после полной предоплаты «Заказчиком» выставленной счет-фактуры, в которой перечислены детали, требующие замены и указана стоимость ремонтных работ.

Диагностика «Изделия» осуществляется БЕСПЛАТНО, за исключением случаев, когда в процессе осуществления ремонта заказчик в одностороннем порядке отказывается от выполнения всего комплекса работ по ремонту «Изделия». В этом случае «Заказчик» оплачивает стоимость диагностики согласно прейскуранту.

**Сроки выполнения ремонта для юридических лиц:**

1. Диагностика не более 5(пяти) рабочих дней с момента приёмки «Изделия» от Заказчика;
2. Выполнение гарантийного ремонта не более 10 (десяти) рабочих дней при условии наличия на складе у «Исполнителя» запасных частей, необходимых для ремонта;
3. Выполнение не гарантийного ремонта – не более 5 (пяти) рабочих дней с момента оплаты «Заказчиком» работ, и при условии наличия на складе у «Исполнителя» запасных частей, необходимых для ремонта.
4. В случае отсутствия запасных частей необходимых для ремонта, сроки выполнения ремонтов (гарантийных и не гарантийных) увеличиваются до момента поступления запасных частей.

**Сроки выполнения ремонта для физических лиц**

1. Диагностика не более 5(пяти) рабочих дней с момента приёмки «Изделия» от Заказчика;
2. Выполнение гарантийного ремонта не более 14(четырнадцати) календарных дней. В случае отсутствия на складе у «Исполнителя» запасных частей, необходимых для ремонта ремонт может быть продлен до 30 (тридцати) календарных дней;
3. Выполнение не гарантийного ремонта – не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения согласия оплаты «Заказчиком» работ, и при условии наличия на складе у «Исполнителя» запасных частей, необходимых для ремонта. В случае отсутствия запасных частей необходимых для ремонта, сроки выполнения ремонта увеличиваются до момента поступления запасных частей

Гарантийный срок на выполненные работы и использованные комплектующие составляет три месяца со дня выдачи инструмента «Заказчику» (за исключением работ, на которые гарантия не распространяется) о чем делается запись в акте выполненных работ.

Претензии по ремонту принимаются только при предъявлении гарантийного обязательства на выполненные работы.

Определение случаев «Гарантия» – «Не гарантия» производится квалифицированными работниками «Заказчика», Претензии по замененным деталям принимаются только при выдаче «Изделия» из ремонта и в присутствии мастера.

Послеремонтный гарантийный срок продлевается на время, в течение которого «Изделие», не использовалось «Заказчиком» из-за повторно обнаружившихся дефектов, устранение которых являлось целью предыдущего ремонта. Этот срок исчисляется от даты повторной подачи «Заказчиком» заявки на ремонт до даты завершения ремонта.

Для «Исполнителя», документом, подтверждающим право «Заказчика» на получение «Изделия» из ремонта, является квитанция. В квитанции указаны модель инструмента, его серийный номер, комплектация и фамилия (наименование предприятия) «Заказчика». Для юридических лиц дополнительно пакет документов (счет-фактура, договор, акт выполненных работ и доверенность) оформленных соответствующим образом – подпись ответственного лица и печать. Документы на факсовой бумаге не принимаются и «Изделие» не выдается.

Принятое «Изделие» возвращается «Заказчику» только по предъявленному акту и в комплектации, указанной в нем. При отсутствии (утере) акта «Изделие» может быть выдано только лицу, сдававшему его в ремонт по предъявлению паспорта и, для юридических лиц, доверенности.

«Заказчик» обязуется забрать переданный на диагностику и ремонт Инструмент, на условиях самовывоза и/или получить его через АО «Казпочта», в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от «Исполнителя» уведомления, по телефонной или факсимильной связи, о завершении выполнения работ или отказа от ремонта. В случае уклонения Заказчика от приёмки «Изделия», «Исполнитель», на основании подписи «Заказчика» в квитанции о приеме инструмента, и/или подписи из бланка (адресного ярлыка) выданного сотрудником почтового отделения, по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с момента приемки «Изделия» в ремонт в праве выставить дополнительный счет за хранение «Изделия» в размере 1 рубль за каждый день хранения сверх 60 (шестидесяти) календарных дней. По истечении 200 (двухсот) календарных дней со дня приема «Изделия» в ремонт «Исполнитель» вправе продать «Изделие», а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся «Исполнителю» платежей внести в установленном порядке в депозит нотариуса или суда. При невозможности продать инструмент (например, в связи со значительным износом инструмента) «Заказчик» отказывается от права собственности на «Инструмент» и предоставляет исполнителю право сдать его на утилизацию. Убытки «Заказчика», связанные с утилизацией «Изделия», возмещению не подлежат.