

Программа гарантий

ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш» гарантирует максимальное обеспечение потребителя необходимой информацией связанной с правилами эксплуатации, ТО и ремонта поставляемого оборудования. Эти мероприятия разделены на следующие этапы:

- полное информирование заказчика об имеющихся программах гарантийного обслуживания и условиях доступа к таким гарантийным программам на этапе получения консультаций о возможности приобретения оборудования;
- выдача полной информации об объемах технического обслуживания поставленного оборудования, путем включения соответствующей информации в РЭ;
- инструктаж персонала потребителя правилам обслуживания оборудования в рамках монтажных и (или) пусконаладочных работ;
- проведение работы по информированию потребителя о приближении сроков важных этапов обслуживания оборудования.

Доступные программы гарантий.

Гарантийные программы предлагают расширение защиты за пределами стандартной полной гарантии на оборудование ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш»

С расширенной гарантийной программой от ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш» Вы не должны волноваться о неожиданных расходах на ремонты, Вы имеете уверенность в том, что Вы защитили ваши инвестиции в оборудование, в том что наша хорошо обученная команда профессионалов службы обслуживания всегда доступна, чтобы обеспечить быстрое и эффективное локальное обслуживание.

Стандартная гарантия наступает вместе с приобретением изделия. Гарантия распространяется на всё оборудование при условии его установки и эксплуатации согласно требованиям изготовителя. Гарантия предоставляется без дополнительных условий, и предполагает самостоятельное своевременное и качественное техобслуживание изделий Заказчиком в рамках, оговоренных в эксплуатационной документации системах ТО.

Расширенная гарантия приобретается дополнительно. Гарантия распространяется на всё оборудование при условии его установки и эксплуатации согласно требованиям изготовителя. Дополнительным условием является платное сервисное обслуживание. Минимальная периодичность обслуживания – два раза в год. В случае отказа от сервисного обслуживания расширенная гарантия не предоставляется. Решение об использовании данной программы может быть принято потребителем не позднее первых 6 месяцев с начала исчисления стандартной гарантии. Данное гарантийное обязательство не передаётся при перепродаже оборудовании.

Дополнительным преимуществом программы «**расширенной гарантии**» является:

- возможность своевременного выявления и предупреждение возникновения неисправности и устранения её с наименьшими затратами;
- защита от незапланированных расходов на ремонт;

- планирование приоритета в ремонтах, позволяет вашему внутреннему штату обслуживания сосредотачиваться на ТО другого оборудования или других задачах.

Отсроченная гарантия. Эта гарантия откладывает дату начала исчисления стандартной гарантии изделия к дате запуска продукции ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш». Когда запуск происходит спустя шесть и более месяцев после поставки оборудования. В рамках организации этой программы специалисты ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш» предпринимают инспекционные поездки для контроля за условиями хранения и переконсервации. Все другие условия стандартной гарантии остаются неизменными.

Сроки и условия предоставления гарантий.

Гарантийные сроки начинают исчислять в зависимости от условий поставки:

- в случае введения в эксплуатацию оборудования заказчиком (потребителем) самостоятельно - гарантийный срок исчисляется со дня отгрузки, а при поставке оборудования на экспорт гарантийный срок эксплуатации исчисляется с момента проследования его через государственную границу Украины;
- в случае введения в эксплуатацию оборудования представителями ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш» (проведение монтажных, шеф монтажных и пусконаладочных работ) гарантийный срок исчисляется со дня ввода в эксплуатацию. Однако этот момент должен быть не позднее 6-ти месяцев с момента отгрузки оборудования.

Исключение из гарантий:

- наличия механических повреждений (следы ударов, порезы кабеля, попадание внутрь изделий посторонних предметов, деформированные или отломанные детали и их части), полученных как от неосторожного обращения, так и в результате использования неоригинальных запасных частей изготовителя;
- наличия дефектов, возникших вследствие нарушений правил эксплуатации данного вида оборудования, указанного в документации, прилагаемой к изделию;
- наличия дефектов, возникших в результате нормального износа / старения и значительной амортизации расходных материалов и комплектующих;
- наличия неисправности, являющейся следствием внесения в конструкцию оборудования изменений без согласования с поставщиком (изготовителем);
- если эксплуатация оборудования продолжалась после обнаружения дефекта;
- повреждения вызваны стихией (дождем, ветром, молнией, и т. п.), пожаром, неблагоприятными условиями окружающей среды (чрезмерная влажность, запыленность, агрессивная среда и т. п.);
- повреждения вызваны отклонением параметров электропитания или кабельных сетей от требований государственных стандартов, других подобных факторов; при эксплуатации оборудования без единого контура заземления;
- несоответствующего ремонта или технического обслуживания, произведенного персоналом заказчика (потребителя);
- в случае разборки, нарушения пломбировки и других воздействий на комплектующие изделия, находящиеся на гарантии.

В любом случае отказ от предоставления гарантийного обслуживания может быть заменен платным обслуживанием с сохранением гарантийных обязательств на срок, определенный договором поставки/эксплуатационным документом. Гарантийные обязательства по комплектующим изделиям на которые непосредственным изготовителем в эксплуатационной документации установлена гарантия, определяется в соответствии со сроками и порядком исчисления гарантий изготовителя.

В договор поставки могут быть внесены дополнительные условия или ограничения гарантий:

- расширенная гарантия, а в отдельных особо оговоренных случаях стандартная гарантия может не распространяться на: радиационные трубы, электронагреватели, термодпары, электроды контроля пламени, свечи розжига, горелочные камни, фильтра и большинство прокладок;
- расширенная гарантия может не предоставляться, а стандартная гарантия может быть ограничена в случае наличия воздействия на изделие физическим окружением (высокой температуры от сторонних источников, воздействия вибрации, шума последствий ковочных процессов).

Дополнительная информация:

- замена частей не расширяет гарантию ЧАО «Институт керамического машиностроения «Керам-маш» на оборудование, на котором эти части заменены (к примеру, замененный двигатель будет иметь 12 месячную гарантию, но это не расширяет гарантию всего узла на котором двигатель был заменен);
- стоимость частей и рабочей силы связанной с обычным эксплуатационным обслуживанием — ответственность владельца оборудования (кроме обслуживания кратного 6 месяцам в рамках расширенной гарантийной программы);

доступные дополнительные услуги:

- Всесторонняя поддержка;
- Инструктаж специалистов потребителя по специфике обслуживания различных систем оборудования;
- Соглашения о расширении гарантии;
- Диагностика состояния оборудования;
- Профилактическое обслуживание;
- Проверка систем безопасности;
- Ревизия эффективности сгорания;
- Ремонт;
- Поставка запасных частей;
- Периодические наладочные работы

84105, Украина, г. Славянск,
Донецкая обл., ул. Свердлова, 1А т.
(+3806262) 35488, (+38062) 663878
commerce@ikm.donbass.com
www.keramash.ua

**Гарантийные сроки эксплуатации
для некоторых видов оборудования производимого
ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш»**

Наименование оборудования	Дополнительные параметры	Срок стандартной гарантии	Срок расширенной гарантии*
Специальное технологическое оборудование		12 месяцев	24 месяцев
Электropечи промышленные ТермоМастер®	Камерные, шахтные, ямные периодического действия с рабочей температурой до 1100 °С	18 месяцев	36...60 месяцев
Электropечи промышленные ТермоМастер®	Камерные, шахтные, ямные периодического действия с рабочей температурой более 1100 °С	12 месяцев	24 месяца
Электropечи промышленные ТермоМастер®	Роликовые, туннельные, толкательные непрерывного режима работы	12 месяцев	24 месяца
Газовые печи промышленные ТермоГаз®	Камерные термические со стационарным и выкатным подом периодического действия с рабочей температурой до 1150 °С	18 месяцев	36...60 месяцев
Газовые печи промышленные ТермоГаз®	Камерные нагревательные со стационарным и выкатным подом периодического действия с рабочей температурой до 1300 °С	12 месяцев	36 месяцев
Газовые печи промышленные ТермоГаз®	Роликовые, туннельные, толкательные для т/о металлов непрерывного режима работы с рабочей температурой до 1300 °С	12 месяцев	24 месяцев
Газовые печи промышленные ТермоГаз®	Камерные с выкатным подом скоростного обжига для использования в керамической отрасли с рабочей температурой до 1400 °С	18 месяцев	36 месяцев
Газовые печи промышленные ТермоГаз®	Камерные с выкатным подом и длительным циклом обжига (изоляторы, спец керамика) с рабочей температурой до 1400 °С	12 месяцев	24 месяцев
Газовые печи промышленные	Роликовые, туннельные, толкательные непрерывного режима работы для керамической отрасли с рабочей температурой до 1400 °С	12 месяцев	24 месяцев
Прочее специализированное термическое оборудование		12 месяцев	Определяется при подготовке ТКП в зависимости от сложности

**Гарантийные сроки эксплуатации
отдельных частей и систем термического оборудования производимого
ЧАО «Институт керамического машиностроения «Кераммаш»**

Наименование	Дополнительные параметры	Срок стандартной гарантии	Срок расширенной гарантии
Футеровка волокнистая	Рабочая температура до 1150 °С для печей непрерывного и периодического действия	18 месяцев	36...60 месяцев
Футеровка волокнистая	Рабочая температура более 1150 °С для печей периодического действия	12 месяцев	36 месяцев
Футеровка волокнистая	Рабочая температура более 1250 °С для печей непрерывного действия и периодического с длительным режимом работы	12 месяцев	24 месяца
Футеровка жесткая выполненная из штучных огнеупоров	Рабочая температура до 1150 °С для печей непрерывного и периодического действия	12 месяцев	18 месяцев
Футеровка жесткая выполненная из штучных огнеупоров	Рабочая температура более 1150 °С для печей периодического действия	12 месяцев	12 месяцев
Футеровка жесткая выполненная из жаропрочных бетонов	Рабочая температура до 1150 °С для печей непрерывного и периодического действия	18 месяцев	36 месяцев
Футеровка жесткая выполненная из жаропрочных бетонов	Рабочая температура более 1150 °С для печей периодического действия	12 месяцев	24 месяца
Микропроцессоры контроллеры серии Гамма-два компании Аскон		18 месяцев	36 месяцев
Системы управления для электропечей		18 месяцев	36 месяцев
Системы управления для газовых печей		18 месяцев	36 месяцев
Электронагреватели		Определяется в часах в зависимости от рабочей температуры в камере печи	
Жаропрочная металлическая оснастка		6 месяцев	6 месяцев
Газовые системы нагрева		18 месяцев	36...60 месяцев