

Российская Федерация  
ООО «Нефтегазгеофизика»

---

**СТАНДАРТ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

**СТО  
ГИЦН 6.010-  
2013**

---

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИЗГОТОВИТЕЛЯ И  
УСЛОВИЯ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

Тверь  
2013

## **Предисловие**

В части предоставления гарантий ООО «Нефтегазгеофизика» руководствуется требованиями Гражданского Кодекса РФ и положениями Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей».

Гарантийные обязательства ООО «Нефтегазгеофизика» устанавливаются также внутренними регламентами, в том числе системой стандартов организации серии «Система менеджмента качества», отвечающих требованиям международного стандарта ISO 9001.

## **Сведения о стандарте**

1 РАЗРАБОТАН отделом метрологии, сертификации, патентоведения и научно-технической информации, техническим отделом и конструкторско-технологическим отделом

ИСПОЛНИТЕЛИ: Козыряцкий Н. Г., Бичаев А. В., Глебов А. П.,  
Руденко Н. В.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН в действие приказом ООО «Нефтегазгеофизика» от 26 февраля 2013 г. № 40/к

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

## Содержание

1 Область применения .....	1
2 Нормативные ссылки .....	2
3 Гарантии Изготовителя и условия их предоставления .....	2
3.1 Общие положения .....	2
3.2 Гарантийные сроки .....	3
3.3 Условия предоставления гарантий .....	5
4 Правила гарантийного обслуживания .....	7
5 Послегарантийное обслуживание .....	8
6 Дополнительные положения .....	9

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

---

**ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ИЗГОТОВИТЕЛЯ И  
УСЛОВИЯ ИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

---

Дата введения — 2013-03-01

**1 Область применения**

Настоящий стандарт организации (далее – стандарт) устанавливает в соответствии с действующим законодательством права и обязанности ООО «Нефтегазгеофизика» (в дальнейшем – Изготовитель) по гарантийным обязательствам при поставке продукции (в дальнейшем – изделие), а также регламентирует взаимоотношения между Потребителем (при наличии у него подлинника паспорта на изделие) и Изготовителем.

Стандарт определяет:

- условия и порядок принятия Изготовителем на себя гарантийных обязательств;
- порядок предъявления Потребителем претензий и удовлетворения Изготовителем рекламаций;
- условия, препятствующие исполнению Изготовителем гарантийных обязательств.

Положения стандарта обязательны при разработке конструкторской документации, заключении договоров, контрактов и спецификаций на поставку изделий.

Стандарт разработан с учётом требований ГОСТ 2.610.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на ГОСТ 2.610-2006 Единая система конструкторской документации. Правила выполнения эксплуатационных документов.

## **3 Гарантии Изготовителя и условия их предоставления**

### **3.1 Общие положения**

3.1.1 Гарантийные обязательства Изготовителя распространяются только на изделия, произведённые Изготовителем. Идентификация изделий осуществляется по внешней маркировке (таблички, наклейки, надписи).

3.1.2 Изготовитель гарантирует соответствие изделия требованиям конструкторской документации на момент покупки изделия Потребителем.

3.1.3 Изготовитель гарантирует нормальную работу изделия в течение всего гарантийного срока при соблюдении Потребителем требований, приведенных в эксплуатационной документации.

3.1.4 Гарантийные обязательства Изготовителя на поставляемое изделие подразумевают бесплатный ремонт вышедшего из строя изделия в течение гарантийного срока либо замену его на аналогичное изделие в случае невозможности или нецелесообразности ремонта.

3.1.5 Гарантийные обязательства не дают право на возмещение или покрытие ущерба, прибыли или иных прямых или косвенных расходов, затрат или убытков, понесённых Потребителем в ходе эксплуатации изделия, возникающих из-за дефектов изделия.

В максимальном объёме, допустимом по закону, Изготовитель не несёт также ответственности за любые прямые, особые, побочные или косвенные убытки, возникающие в результате наступления гарантийного случая, включая

упущенную выгоду, простой, потерю репутации, повреждение или замену оборудования и имущества, а также любые затраты на восстановление, перепрограммирование или воспроизведение любых программ или данных, хранящихся или используемых в системе, содержащей поставляемое Изготовителем изделие, даже в том случае, если Изготовитель был информирован о возможности таких убытков.

3.1.6 Ответственность Изготовителя по гарантийным обязательствам ограничивается ремонтом изделия или его заменой. Эти гарантийные обязательства являются единственными и исключительными средствами защиты при наступлении гарантийного случая.

3.1.7 Внесение изменений или дополнений в гарантийные обязательства должно осуществляться в соответствии со стандартами ЕСКД (Единой системы конструкторской документации).

## 3.2 Гарантийные сроки

3.2.1 Гарантийный срок хранения изделия в упаковке Изготовителя и в условиях, установленных эксплуатационной документацией, – 6 месяцев с момента его приобретения.

### 3.2.2 Гарантийные сроки эксплуатации изделия

3.2.2.1 Регламентированный техническими условиями гарантийный срок эксплуатации изделия – 12 месяцев со дня его ввода в эксплуатацию (законная гарантия).

3.2.2.2 Договорный гарантийный срок эксплуатации изделия, превышающий регламентированный техническими условиями на него, устанавливается по согласованию с Потребителем (договорная гарантия).

3.2.2.3 Сроки и стоимость предоставления договорной гарантии устанавливаются отдельным договором.

3.2.2.4 В течение предоставления договорной гарантии Изготовитель руководствуется разделами 3-5 настоящего стандарта.

3.2.3 Срок действия гарантийных обязательств не распространяется на расходные материалы и опции к изделию, имеющие ограниченный срок службы.

3.2.3.1 К расходным материалам и опциям к изделию, имеющим ограниченный срок службы, относятся:

- аккумуляторные батареи;
- вентиляторы, в том числе, находящиеся в готовом изделии;
- вставки плавкие;
- генераторы импульсных потоков нейтронов;
- дискеты;
- диски;
- кабельную продукцию;
- картриджи;
- красящие ленты;
- печатающие головки;
- пьезокерамические изделия;
- резинотехнические и фторопластовые изделия;
- электрические соединители;
- сцинтилляционные детекторы;
- счетчики нейтронов;
- фотоэлектронные умножители;
- элементы питания.

3.2.4 Срок действия гарантийных обязательств не распространяется на блоки питания компьютеров, интерфейсные порты компьютеров (COM, USB, LPT, PS/2, DIN, LAN), встроенные в материнскую плату звуковые карты, если выход из строя этих компонентов вызван нарушением правил эксплуатации изделия или (и) несоответствием стандартам параметров питающих сетей, а также на изделие, если на нём используются нелицензионные программные продукты и дополнительно установленные драйвера, несогласованные с Изготовителем антивирусные продукты.

На изделия, указанные в 3.2.3 и 3.2.4, действует гарантия, указанная в эксплуатационной документации на эти изделия.

3.2.5 Гарантийные обязательства по качеству монтажа (сборки) и настройки изделий несёт организация, проводившая данные работы.

3.2.6 Обязательства по гарантийному обслуживанию заканчиваются с завершением срока действия гарантии.

### 3.3 Условия предоставления гарантий

#### 3.3.1 Гарантийные обязательства не распространяются на:

- изделия, в паспорте которых обнаружены подчистки и исправления, не санкционированные Изготовителем;

- изделия, получившие повреждения в процессе эксплуатации в результате ударов или аварий, действия огня или высоких температур, проблем с электропитанием (например, скачки напряжения в сети), неправильного подключения, неправильного выбора питающего напряжения, нештатных электрических, механических или иных внешних воздействий;

- изделия, получившие механические повреждения в результате работы с превышением режимов использования, указанных в эксплуатационной документации, и нагрузочных характеристик, заявленных Изготовителем;



- изделия, получившие повреждения, связанные с жизнедеятельностью грибков, плесени, насекомых и животных;

- изделия, используемые не по назначению или в отношении которых установлены небрежное отношение, переделка, несанкционированный Изготовителем ремонт или попытка ремонта, нарушение правил монтажа и (или) испытаний;

- изделия, подвергнутые модернизации, с изменёнными или удалёнными (стёртыми) первоначальными идентификационными маркировками (товарный знак или серийный номер);

- изделия, для ремонта или модификации которых были привлечены частные лица или организации, не уполномоченные Изготовителем.

3.3.2 Гарантийные обязательства не дают права на возмещение или покрытие ущерба, возникающего в результате:

- неправильного применения или любого ремонта, выполненного неуполномоченными на то лицами;

- неправильной эксплуатации, транспортировки или хранения, несоответствующего технического обслуживания изделия или несоблюдения периодичности технического обслуживания, установленной в эксплуатационной документации, использования его совместно с оборудованием, не отвечающим требованиям эксплуатационной документации;

- использования расходных материалов, приобретаемых у сторонних организаций и не одобренных к применению Изготовителем, деталей и принадлежностей, несовместимых с изделием.

Примечание: Требования, изложенные в 3.1.1-3.1.4, 3.1.6, 3.2.1, 3.2.3 и 3.3 подлежат обязательному включению в эксплуатационную документацию независимо от типа Изделия, требования, изложенные в 3.2.3.1 и 3.2.4 включаются в эксплуатационную документацию в зависимости от типа Изделия.

## 4 Правила гарантийного обслуживания

4.1 Гарантийный ремонт производится, исходя из определяемой Изготовителем целесообразности, как с выездом представителей Изготовителя к месту проведения ремонта, так и с отзывом (возвратом) изделия Изготовителю.

4.2 В случае проведения мероприятий, попадающих под действие настоящих гарантийных обязательств, срок гарантии изделия продлевается на время гарантийного ремонта. При этом началом наступления гарантийного ремонта является момент его признания таковым Изготовителем, окончанием – ввод изделия в эксплуатацию Потребителем.

4.3 Изделие не подлежит гарантийному ремонту, если в паспорте отсутствуют отметка о вводе в эксплуатацию и сведения о проведённом техническом обслуживании, сроки, состав и порядок которого приведены в эксплуатационной документации на изделие.

4.4 Любые детали, использованные для ремонта, покрываются гарантией, действующей в течение срока первоначальной гарантии и дополнительной гарантии, срок которых определяется согласно 3.2.3, 3.2.4.

4.5 Для удовлетворения Изготовителем гарантийных претензий Потребитель составляет акт о необходимости ремонта. В акте должны быть описаны обстоятельства, при которых возник дефект изделия, характер дефекта изделия, общая наработка изделия до момента возникновения дефекта, заводской номер изделия по паспорту. Акт направляется в адрес Изготовителя:

Полное наименование Изготовителя	Общество с ограниченной ответственностью "Нефтегазгеофизика"
E-mail	<a href="mailto:office@neftegazgeofizika.ru">office@neftegazgeofizika.ru</a>
Почтовый адрес	170033 г. Тверь, ул. Терещенко, дом 5/25
Телефон / Факс	4822 32 43 80 / 4822 58 73 53

4.6 При невозможности устранить неисправность путём консультаций или ремонтом, произведённым у Потребителя, изделие должно быть направлено Изготовителю для ремонта. Вместе с изделием должны быть направлены акт о необходимости ремонта и паспорт на изделие.

4.7 В срок не более 30 рабочих дней с момента поступления от Потребителя изделия и рекламации Изготовитель проводит рекламационную экспертизу. На рекламационную экспертизу должен быть приглашён представитель Потребителя. При неприбытии представителя Потребителя в оговоренные сроки рекламационная экспертиза проводится без участия представителя Потребителя. По результатам рекламационной экспертизы Изготовитель принимает окончательное решение о характере дефекта (производственный или эксплуатационный), а также определяет, кто несёт ответственность за возникновение дефекта (Изготовитель или Потребитель).

4.8 Устранение дефекта осуществляется в срок до 30 календарных дней (до 60 календарных дней для изделий высокой сложности). Общее время обслуживания – до 3-х календарных месяцев (с учётом хранения).

4.9 Замена гарантийного изделия также производится только после рекламационной экспертизы и при подтверждении обстоятельств, изложенных Потребителем в письменном уведомлении (рекламации) и являющихся основанием для исполнения гарантийных обязательств.

## **5 Послегарантийное обслуживание**

5.1 По истечении гарантийного срока Изготовитель осуществляет сервисное обслуживание изделия на договорных условиях.

5.2 Гарантийный срок эксплуатации изделия после ремонта в независимости от объёма ремонта (отдельный(е) узел (узлы) или изделие в целом) – 6 месяцев со дня подписания акта о завершении ремонта.

5.3 Если ремонту подвергались отдельные узлы изделия, то гарантийные обязательства Изготовителя распространяются только на отремонтированные узлы. Гарантия не распространяется на узлы изделия, не подвергавшиеся ремонту, и на изделие в целом.

5.4 Выход из строя отремонтированного узла изделия, вызванный неправильной работой или выходом из строя других узлов изделия, не является гарантийным случаем.

5.5 Гарантийные обязательства Изготовителя распространяются на узлы (изделия), отремонтированные непосредственно и только Изготовителем.

5.6 В течение предоставления послеремонтной гарантии Изготовитель руководствуется разделами 3-5 настоящего стандарта, за исключением сроков предоставления гарантий.

## **6 Дополнительные положения**

6.1 В случае любых противоречий между текстом гарантийных обязательств на русском языке и их текстом, переведённым на другие языки, текст на русском языке имеет преимущественную силу.

