

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор ООО «ВЕРТРО»
Сибирцев С. М.
« 1 » марта 2026 г.



Регламент гарантийного обслуживания **VERTRO**



Контакты:

- **Телефон:** 8(800)707-52-56 (бесплатно по РФ), доб. 3; 8(495)150-52-55 доб. 3;
- **Email:** service@vertro.ru;
- **Адрес:** Московская область, п. Горки Ленинские, промзона «Технопарк», Инновационный проезд, д. 8;
- **Время работы:** пн.-чт. с 8:00 до 17:00, пт. с 08:00 до 15:45 по МСК.

Введение.

- Данный документ устанавливает основные положения гарантийных обязательств (и исключения) на произведенное и реализованное оборудование/изделия ООО «ВЕРТРО».
- Изготовитель/Поставщик гарантирует качество и соответствие изделий требованиям технических условий при соблюдении потребителем правил эксплуатации, периодического технического обслуживания, транспортировки (погрузки/разгрузки), хранения и монтажа, в течение установленного срока, указанного в Паспортах на оборудование (если иное не предусмотрено Договором поставки), а также, соответствие оборудования техническим характеристикам, заявленным в технической документации и Договоре поставки, при этом Покупатель несёт ответственность за качество и достоверность предоставленных исходных данных для подбора, качество последующего монтажа и использования изделий.
- ООО «ВЕРТРО» оставляет за собой право в любое время вносить изменения и/или дополнения в настоящий Регламент. Внесение изменений и/или дополнений оформляется в виде новой редакции документа. Изменения вступают в силу с момента их размещения на официальном электронном ресурсе (сайте): www.vertro.ru
- При расхождении условий, определенных Договором поставки, с условиями, настоящего Регламента, приоритетными являются условия Договора поставки.

1. Термины и определения.

- Гарантийные обязательства – право покупателя на бесплатное устранение неисправностей и дефектов оборудования, в течение гарантийного срока, при условии соблюдения покупателем/пользователем правил и условий, указанных в **Приложении № 1** к настоящему регламенту.
- Гарантия качества - это проведение диагностики, ремонта или замены вышедших из строя комплектующих и узлов, вследствие производственных недостатков в течение установленного гарантийного периода за счёт Производителя/Поставщика, при соблюдении Покупателем/Пользователем, в том числе, дополнительных условий, указанных в **Приложении № 1** к настоящему регламенту.
- Гарантийный период – установленный срок, в течение которого действуют гарантийные обязательства. Гарантийный период указан в Паспорте изделия и/или Договоре поставки. Началом исчисления гарантийного периода является дата фактической передачи (отгрузки) оборудования Покупателю, факт подтверждается подписанием Поставщиком и Покупателем УПД (акта приема-передачи, товарной накладной, товарно-транспортной накладной, иного аналогичного документа).
- Оборудование - изделия, произведенные/реализованные ООО «ВЕРТРО».
- Все гарантийные обязательства по поставленному оборудованию обеспечиваются Сервисным Центром ООО «ВЕРТРО», находящимся по адресу: Московская область, Ленинский район, п. Горки Ленинские, промзона «Технопарк», Инновационный проезд, д. 8 (далее - СЦ). Контактная информация и график работы СЦ ООО «ВЕРТРО» указаны на официальном сайте: www.vertro.ru

2. Условия гарантии.

- Гарантийные обязательства на производимое/поставляемое оборудование распространяются на оборудование и комплектующие изделия и подразумевают бесплатные диагностику, ремонт, замену (при необходимости), без учета доставки до СЦ и обратно. Подобные расходы Покупателю не компенсируются.
- Идентификация принадлежности оборудования осуществляется по шильдику (номерная табличка, закрепленная на внешнем корпусе изделия, комплектующих), а также, Паспорту на оборудование, если его наличие предусмотрено Производителем. При этом шильдик (маркировка) являются неотъемлемой частью оборудования и подтверждает изготовление/поставку от ООО «ВЕРТРО», предоставляет право Покупателя на гарантийное обращение.
- Основопологающим критерием предоставления гарантийных обязательств является соблюдение условий, указанных в Приложении № 1 к настоящему регламенту. Все затраты Покупателя на проведение периодического технического обслуживания, в том числе, замену расходных материалов, как одного из обязательных условий гарантийного обеспечения являются статьей расходов Покупателя и Производителем/Поставщиком не компенсируются.

3. Обращение в Сервисный Центр ВЕРТРО.

- При обнаружении неисправности в работе оборудования при эксплуатации в гарантийный период (возникновения гарантийного случая) Покупатель заполняет электронную форму обращения на сайте: www.vertro.ru в разделе «Сервис» с обязательным указанием номера и даты накладной/УПД, скан-копии такого оформленного документа, даты выхода из строя, типа и модели изделия с фото шильдика, подробного технического описания неисправности, а также, прикрепляет фото-видео материалы, характеризующие неисправность узла/элемента/комплектующего, копию акта ввода в эксплуатацию (если иное не предусмотрено в спец.условиях поставки); при отсутствии шильдика (маркировки), либо невозможности подтверждения факта (через уполномоченных Продавцов) приобретения оборудования, СЦ вправе отказать в удовлетворении гарантийного обращения.
- Персонал СЦ вправе запросить дополнительные фото и/или видео материалы, относящиеся к инциденту, по которым очевидно определяется дефект (недостаток), прочую необходимую информацию для выявления характера/причин отказа, либо предложить осмотр с помощью видеосвязи.
- В случае, когда Договором поставки предусмотрены спец.условия, Покупатель обязан при обращении в СЦ, на ряду с указанными выше документами, предоставить копию Договора поставки.

- Персонал СЦ предоставляет ответ на Обращение с присвоением уникального номера в срок, не превышающий 5 (пять) рабочих дней в виде обратной связи по адресу электронной почты Покупателя; обработка и предоставление ответа на Обращение производится в рабочее время СЦ (пн-чт с 08.00 до 17.00; пт с 08.00 до 15.45 по МСК) в будние дни.
- Персонал СЦ вправе определить принадлежность инцидента к разряду гарантийного или не гарантийного на основании «удаленной» диагностики по фото-видео материалам и техническому описанию дефекта на основании собственного экспертного заключения, а также, статистических и общепринятых материалов.
- Оборудование или его узел/комплектующее, которому требуется проведение углубленной инструментальной диагностики и исследование, по мнению персонала СЦ, запрашивается к предъявлению по адресу нахождения СЦ.

4. Доставка оборудования в СЦ.

- Доставка оборудования для проведения диагностики/ремонта/замены в СЦ осуществляется силами и средствами Покупателя.
- Приёмка оборудования, подлежащего гарантийному ремонту или замене в СЦ, производится при уведомлении персонала СЦ о способе и дате доставки с указанием уникального номера обращения, сформированного ранее по факту регистрации гарантийного обращения в системе CRM ООО «ВЕРТРО».
- Персонал СЦ предоставляет (выдаёт) представителю Покупателя Акт приемки оборудования в гарантийный ремонт с подписью ответственного сотрудника. Срок проведения гарантийного ремонта определяется сервисным центром исходя из сложности/объема работ, наличия необходимых запасных частей и/или срока их поставки, а также, очередности обработки обращений и загруженности собственного персонала, но не превышает 45 (сорока пяти) календарных дней с даты передачи оборудования по Акту приёма-передачи.
- В случае если доставка неисправного оборудования в СЦ по каким-либо причинам невозможна, сервисный центр на основании гарантийного письма Покупателя организует выезд на место размещения оборудования для проведения диагностики. Покупатель не позднее 3 (трех) рабочих дней до предполагаемой даты начала работ, оплачивает выезд (командировочные расходы) специалиста СЦ на объект, согласно выставленного счёта. В случае, если будет установлено, что неисправность оборудования возникла в результате обстоятельств, не относящихся к определению гарантийных, то работы специалиста и стоимость выезда для диагностики оборудования оплачиваются Покупателем в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления счёта, согласно действующих тарифов ООО «ВЕРТРО». Специалист СЦ выезжает на место размещения оборудования по факту согласования с Покупателем времени и даты выезда/визита.

5. Демонтаж неисправного Оборудования (узла).

- Покупатель за свой счёт и своими силами проводит работы по демонтажу и отключению оборудования (его узла), разборку/сборку секций оборудования, подъём комплектующих/узлов, такелажные и сопутствующие работы.
- В случае исполнения выездных работ специалист СЦ не приступает к выполнению гарантийных диагностики/ремонта в случае, если не обеспечен свободный доступ к оборудованию (его частям, секциям) или к дефектному изделию, не произведено отключение Оборудования от инженерных сетей (за исключением необходимости наличия электропитания для проведения диагностических мероприятий), на объекте отсутствует уполномоченный представитель Покупателя.
- При согласовании с персоналом СЦ к доставке в ремонт допускается оборудование, частично разукomплектованное – его узел/элемент, если это не приведет к нарушению целостности/функционала, практического рабочего состояния в последствии при условии возможности повреждения в процессе транспортировки.

6. Результаты выполнения работ и классификация.

- Результат проведённых работ по диагностике/дефектации/ремонту оборудования, представленного в рамках гарантийного обращения, оформляется на бланке «Заявления о рекламации» по форме ООО «ВЕРТРО» и предоставляется Покупателю (на бумажном носителе или в виде копии по электронной почте), либо в виде Акта дефектации/диагностики (в виде заключения) на бланке (при необходимости), либо в простой письменной форме по электронной почте Покупателю, указанной ранее в обращении.
- В случае, если специалистом СЦ ООО «ВЕРТРО» будет установлено, что выход из строя оборудования или его узла/компонента (в том числе ПО для контроллеров) не является гарантийным случаем, или гарантийный срок истек, ремонт возможен на платной основе.

7. Отгрузка оборудования из гарантийного ремонта.

- По факту готовности оборудования после проведения ремонта в адрес Покупателя направляется сообщение/уведомление о готовности к отгрузке и запрос о методе получения (самовывоз или ТК), а также, планируемой дате. На основании предоставленной Покупателем информации планируется дата/время отгрузки со склада ООО «ВЕРТРО» в электронном реестре системы CRM.
- Вне реестра отгрузка не производится. Непредвиденные обстоятельства и способы решения подобных ситуаций решаются по согласованию с персоналом СЦ.
- Невостребованным оборудованием по истечению срока хранения более 6-ти месяцев персонал СЦ вправе распорядится по своему усмотрению, в том числе, вплоть до утилизации. Возможно, вырученные средства от реализации б/у оборудования или его компонентов могут быть направлены на компенсацию собственных расходов ООО «ВЕРТРО» за ответственное хранение.

- Запасные части, заменённые в ходе проведенного гарантийного ремонта, являются собственностью ООО «ВЕРТРО», Покупателю не возвращаются.

8. Документы для получения оборудования из гарантийного ремонта.

- При получении оборудования (узла) из ремонта представителю Покупателя необходимо иметь при себе оригинал доверенности, установленной законодательством формы. В момент приемки Оборудования в СЦ, Покупатель осуществляет проверку количества, ассортимента, комплектности и качества. Претензии по количеству, ассортименту, внешнему виду, комплектности оборудования или узла после подписания сторонами Акта приема-передачи не принимаются.
- В случае передачи оборудования Покупателю при использовании услуг транспортных компаний и курьерских служб Акт приема-передачи оформляется персоналом транспортной компании и СЦ.

9. Гарантии на Оборудование и замененные комплектующие.

- Гарантийный период на оборудование в случае ремонта по гарантии и заменённые при этом запчасти, составляет и равняется базовому сроку гарантии на изделие.
- Гарантийный период продлевается, соответственно, на срок проведения гарантийного ремонта, если иное не предусмотрено Договором поставки. Время, затраченное для доставки/транспортировки оборудования в ремонт и обратно Покупателю, не учитывается.
- В случае замены единицы оборудования в сборе, как готового изделия, при отсутствии возможности проведения гарантийного ремонта элемента/узла или его части, гарантийный срок исчисляется заново с момента передачи оборудования Покупателю в порядке предоставления стандартной гарантии.

10. Дополнительные условия.

- Техническая поддержка (консультации онлайн) проводятся персоналом СЦ бесплатно, вне зависимости, признан случай гарантийным или нет.
- Приобретая запасные части в СЦ ООО «ВЕРТРО» необходимо учитывать, что большая их часть является технически сложными изделиями, и при установке/монтаже таковых, рекомендуется пользоваться услугами профильных специализированных организаций, имеющих сертификаты и допуски на проведение работ инженерного характера.
- Подключение оборудования к инженерным коммуникациям должно проводиться строго в соответствии с инструкциями и технической документацией к оборудованию, квалифицированными специалистами, соответствующего профиля.
- Проведение работ по обновлению программного обеспечения контроллеров, настройке вентиляционных, холодильных систем и установок под требования конкретного объекта Покупатель выполняет собственными силами и средствами, либо с привлечением персонала СЦ на возмездной основе.
- Покупатель и СЦ ООО «ВЕРТРО» принимают в рамках заключенного Договора поставки документы (технические акты, заключения и т. д.) в электронном формате, направленные телематическими средствами связи и передачи данных, подписанных, в том числе, с помощью электронных технических средств. Оригиналы документов предоставляются в адрес Покупателя по запросу.

**Приложение №1 к Регламенту гарантийного обслуживания VERTRO.
Условия и ограничения гарантийных обязательств.**

- Гарантийный срок – 36 месяцев со дня продажи изделия, если иное не предусмотрено Паспортом или Договором поставки, или спецификацией к нему для соответствующего типа оборудования.
- Гарантия не распространяется на повреждения теплообменников в зимний и/или весенне-осенний периоды при понижении температуры наружного воздуха ниже отметки ноль градусов по шкале Цельсия в результате замерзания теплоносителя (воды) внутри в результате некорректно настроенной работе устройств автоматического управления и защиты от замерзания, в том числе их отсутствия или неверного подключения при проведении ПНР, обрыва или отключения электропитания шкафа управления, отсутствия или недостаточной температуры нагрева от внешней отопительной системы, неверного размещения датчика наружной температуры и т. п., при влиянии одного или нескольких факторов одновременно.
- Гарантия не распространяется и может быть аннулирована в следующих случаях:
 - ❖ выход из строя электродвигателей при эксплуатации без подключенных термоконтактов к устройствам защиты и блокировки от автоматического перезапуска (частотные преобразователи, блоки управления вентиляционными установками, прочие устройства защиты);
 - ❖ монтажа с нарушением требований Паспорта, инструкции по монтажу и эксплуатации и/или лицами не обладающими достаточной квалификацией для проведения данного вида работ; нарушения условий эксплуатации, указанных в Паспорте и в инструкции по монтажу и эксплуатации; отсутствия регулярного технического обслуживания и/или его фиксации в Журнале учета обслуживания; выполнения потребителем или иной организацией, кроме СЦ ООО «ВЕРТРО», ремонта, частичной или полной разборки оборудования, а также его элементов без письменного согласования данных действий с СЦ; на замену расходных материалов, износ которых происходит в виду нормальной эксплуатации оборудования, в т. ч. фильтрующие вставки секций фильтра, приводные ремни вентилятора и роторного регенератора; на оборудование вышедшее из строя по причине некорректной работы алгоритмов автоматики управления оборудованием, при условии применения систем автоматики управления оборудованием стороннего производителя; на вышедший из строя электродвигатель по причине некорректного (в т. ч. некорректный выбор схемы подключения звезда/треугольник) подключения электродвигателя к устройству питания, при отсутствии устройств автоматической защиты электродвигателя и/или при систематическом игнорировании текущих аварийных сигналов защитной автоматики; на оборудование вышедшее из строя по причине наступления форс-мажорных обстоятельств, не зависящих от Предприятия изготовителя (в т. ч. оплавление ТЭНов секции электронагревателя при перегреве, обмерзание теплообменника рекуператора, обмерзание заслонки или обратного клапана, обмерзание теплообменника фреонового охладителя и пр.); на оборудование работающее некорректно по причине нарушения условий эксплуатации предусмотренных Паспортом, инструкцией по монтажу и эксплуатации и начальными расчетными характеристиками (изменение более чем на $\pm 5\%$ температурного режима теплоносителя или хладоносителя секций нагревателя или охладителя, изменение более чем на $\pm 5\%$ расхода теплоносителя, изменение более чем на $\pm 10\%$ сопротивления воздушной сети, изменение более чем на $\pm 12\%$ расхода воздуха или расход и скорость движения воздуха через секцию электронагревателя ниже минимального установленного значения, изменение более чем на $\pm 10\%$ напряжения рабочего питания, изменение более чем на $\pm 10\%$ рабочей частоты электродвигателя вентилятора) по согласованию с СЦ допускается эксплуатация с рабочими частотами от 35 до 65 $\pm 10\%$ Гц.
- Гарантия может быть аннулирована при нарушении Покупателем правил транспортирования, приемки, хранения - возникновению, как следствие, механических повреждений и/или ухудшения внешнего и внутреннего состояния (вида) оборудования.