



Порядок обращения собственников или пользователей продукции ООО «Пегас-Агро» при возникновении неисправностей в гарантийный период.

После приобретения техники «Туман», ООО «Пегас-Агро» или его региональный Дилер заключают с Владелец (Покупателем) договор на гарантийное и постгарантийное обслуживание и ремонт своей продукции.

При возникновении неисправностей в течение гарантийного периода, Владелец или эксплуатирующая технику организация (в дальнейшем Заказчик) в соответствии с Договором должна подать заявку на гарантийный ремонт.

Заявка

1. Гарантийные ремонтные работы выполняются на основании Заявки. Она может быть направлена в устной либо письменной форме по реквизитам, указанным ниже или в п. 14 Договора:

Диспетчер (call-центр) – 8-927-742-87-33, 8-937-798-33-89

Электронная почта akt@pegas-agro.ru

Телефон, электронная почта Дилера (указаны в Договоре)

2. В Заявке Заказчик обязан указать:
 - название организации,
 - контактные данные обратившегося,
 - наименование Техники,
 - тип установленной в данный момент модификации,
 - заводской номер машины,
 - место нахождения Техники,
 - суть возникшей проблемы.

Сроки исполнения

1. В течение 3 часов с момента поступления Заявки представитель завода–производителя либо специалист сервисной службы Дилера должен связаться с контактным лицом Заказчика для первичной консультации.
2. Если не удастся устранить причины отказа техники дистанционно, согласовываются сроки выезда сервисного специалиста на место.

3. В период интенсивных сельскохозяйственных работ сервисные службы Исполнителя обеспечивают минимальные сроки устранения отказов техники:
 - не более 48 часов, если требуется разборка основных узлов;
 - в течении 5 суток, если требуется замена базисных деталей (двигатель, КПП, и тд).

Запчасти и расходные материалы

Для выполнения Работ Исполнитель предоставляет все необходимые запасные части и расходные материалы.

1. Исполнитель обязуется использовать только запасные части и расходные материалы, выпущенные или используемые производителем Техники и указанные в технической документации (далее - оригинальные запасные части и расходные материалы или Запчасти).
2. Заказчик имеет право предоставить собственные Запчасти. В этом случае гарантийные обязательства Исполнителя распространяются только на выполненные Работы. При обнаружении непригодных запасных частей или расходных материалов, предоставленных Заказчиком, Исполнитель приостанавливает все Работы и немедленно извещает об этом Заказчика. Дальнейшие Работы проводятся по согласованию с Заказчиком.

Порядок работ

1. По прибытии сервисного специалиста на место, Стороны осуществляют осмотр Техники, данные (заводской номер/рамы, пробег, год выпуска) вносятся в Полевой акт.
2. Представитель Заказчика обязан предоставить сервисному специалисту номер мобильного телефона для связи, который также вносится в Полевой акт.
3. Заказчик обеспечивает беспрепятственный доступ Исполнителя на место нахождения Техники в течение всего срока проведения Работ, включая праздничные и выходные дни (при необходимости).
4. По окончании выполнения Работ Исполнитель извещает об этом Заказчика смс-сообщением на указанный в Полевом акте номер телефона. Заказчик обязан в течении 3 (трех) часов прибыть к месту нахождения Техники для приема-передачи выполненных Работ. Отсутствие Заказчика в течение 3 часов после извещения либо отсутствие предложений о переносе времени приемки тождественно уклонению Заказчика от приемки Работ и служит основанием для подписания Полевого акта (в части приема-передачи Работ) Исполнителем в одностороннем порядке.
5. Прием-передача выполненных Работ осуществляется путем проведения испытаний Техники с последующим подписанием Полевого акта в двух экземплярах. Заказчик, принявший Работу без проверки, лишается права ссылаться на ее недостатки, которые могли быть установлены при испытаниях (явные недостатки).
6. В случае, если во время испытаний обнаружатся дефекты в отремонтированных или вновь установленных деталях, узлах и механизмах, Исполнитель должен за свой счет устранить эти дефекты и, при необходимости, провести повторные испытания.

Данное положение не применяется, если:

- Исполнителем при выполнении Работ были использованы не оригинальные запасные части и материалы, на замене которых настаивал Заказчик;
- Заказчик отказался от замены деталей и узлов, на замене которых настаивал Исполнитель.

7. Если Заказчик не удовлетворен качеством выполненных Работ, претензии отражаются в Полевом акте.
8. При отсутствии мотивированного отказа от подписания Полевого акта в течение 2 (двух) часов после завершения испытаний, Полевой акт подписывается Исполнителем в одностороннем порядке, выполненные Работы считаются принятыми.
9. Полевой акт, подписанный Исполнителем в одностороннем порядке, является достаточным подтверждением выполнения Работ в полном объеме, в указанные сроки и с надлежащим качеством.