Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ДАИЧИ»

В.Н. Куликов

«16» июня 2025 г.

Гарантийная политика
ООО «ДАИЧИ»

Оглавление

Термины и определения 3
1. Общие положения 4
2. Обязательства и права Поставщика и Покупателя 5
2.1. Обязательства и права Поставщика и Покупателя по поставляемому климатическому оборудованию. 5
2.2. Обязательства и права Поставщика и Покупателя по поставляемому тепловому оборудованию 8
3. Порядок осуществления гарантийного обслуживания Товара силами Поставщика и/или АСЦ Поставщика 11
4. Условия ограничения гарантии 12
5. Ответственность за монтаж и эксплуатацию Товара 14
Приложение 1. Сроки гарантийного обслуживания климатического оборудования 15
Приложение 2. Форма рекламационного акта 18

Термины и определения

В настоящей гарантийной политике нижеуказанные термины имеют следующие значения:

Товар:
- ✓ климатическое оборудование (оборудование вентиляции, кондиционирования и увлажнения воздуха), а также его комплектующие и вспомогательные части, узлы и агрегаты, поставляемые по Договору;
- ✓ тепловое оборудование (оборудование для систем отопления и водоснабжения), а также его комплектующие и вспомогательные части, узлы и агрегаты, поставляемые по Договору.

Оборудование – Товар, отдельные части Товара, узлы и агрегаты, аксессуары.

Поставщик – Общество с ограниченной ответственностью «ДАИЧИ» (ОГРН: 5087746162983, ИНН: 7703675923), осуществляющее поставку Товара Покупателю по Договору.

Покупатель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее закупку Товара у Поставщика по Договору. Поставщик и Покупатель при совместном их упоминании именуются Стороны, а по отдельности - Сторона.

Финальный приобретатель Товара - физическое или юридическое лицо, которое является конечным приобретателем и получателем Товара.

Договор – договор поставки или иное соглашение, заключенное между Покупателем и Поставщиком с целью поставки Товара.

Сайт – информационная страница Поставщика в сети интернет, размещенная по адресу: https://daichi.ru/support/service/guaranteepolicy.pdf

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) Поставщика – физическое или юридическое лицо, привлекаемое Поставщиком для исполнения своих гарантийных обязательств по Договору.

Гарантийный срок – период, в течение которого Покупатель может предъявить требования Поставщику в связи с наличием недостатка Товара и получить от Поставщика комплекс услуг по гарантийному обслуживанию (включая предоставление запасных частей и замены Товара) на условиях,

предусмотренных настоящей гарантийной политикой, и составляет 12 (Двенадцать) месяцев, если иное не предусмотрено Договором.

Диагностика - процесс проверки технического состояния Оборудования с целью выявления неисправностей, отклонений от нормальной работы Оборудования.

Гарантийное обслуживание/гарантийный ремонт – работы по выявлению и устранению дефектов Товара, включая замену, установку, ремонт Товара и/или замену деталей, узлов и комплектующих или самого Товара, которые осуществляются в рамках Гарантийного срока.

Гарантийный талон – документ, подтверждающий гарантийные обязательства Поставщика, то есть обязательства по обеспечению качества Товара в течение установленного гарантийного срока на условиях, установленных в договоре или гарантийной политике.

Сложная система/Система – климатическая система, которая представляет собой сложные инженерные решения, предназначенные для обеспечения микроклиматического комфорта, состоящая из отдельных функциональных блоков, объединенных между собой коммуникациями, что обеспечивает их гибкость и масштабируемость, предназначенная для более точного управления микроклиматом, монтаж которой требует профессионального подхода, включая расчет тепловых нагрузок, подбор оборудования и регулярное техническое обслуживание.

1. Общие положения

1.1. Гарантийная политика регулирует отношения Сторон в части гарантийного обслуживания (ремонта, замены) Товара, поставленного ООО «ДАИЧИ» и регламентирует условия предоставления гарантийного обслуживания на Товар.
1.2. Гарантийный срок на Товар определяется в соответствии с условиями настоящей Гарантийной политики и положениями Договора в зависимости от конкретного бренда и типа Товара.
1.3. Гарантийный срок на Товар начинает исчисляться со дня перехода права собственности на Товар к Покупателю, если иное дополнительно не определено Сторонами. Гарантийный срок не подлежит продлению, за исключением случаев, отдельно согласуемых Сторонами.
1.4. Поставщик гарантирует Покупателю соответствие Товара техническим условиям производителя.
1.5. Все гарантийные обязательства Поставщика по поставленному Товару осуществляются силами Поставщика и/или силами авторизованных

сервисных центров Поставщика (далее по тексту – «АСЦ»), список которых расположен в сети интернет по адресу: https://daichi.ru/support/service/.
1.6. Поставщик предоставляет гарантию на поставленный Товар при условии выполнения следующих обязательных требований:
1.6.1. Подключение, монтаж Товара должны проводиться только в соответствии с инструкциями и технической документацией, которые прилагаются к Товару и только квалифицированными специалистами (см. раздел «**Ответственность за монтаж и эксплуатацию Товара»);**
1.6.2. Эксплуатация Товара должна происходить по прямому назначению в соответствии с техническими документами и инструкцией по эксплуатации Товара;
1.6.3. Товар должен проходить техническое обслуживание в сроки, указанные в инструкции по эксплуатации Товара (если это предусмотрено), а также для проведения технического обслуживания должны использоваться только качественные, оригинальные расходные материалы.

2. Обязательства и права Поставщика и Покупателя

2.1. Обязательства и права Поставщика и Покупателя по поставляемому климатическому оборудованию.

2.1.1 Поставщик обязуется:
2.1.1.1 Предоставить Покупателю гарантию в отношении заводских дефектов на поставленный Товар при условии надлежащего выполнения Покупателем условий, установленных настоящей гарантийной политикой. Срок гарантии и дополнительные условия в зависимости от бренда и типа Товара установлены в Приложении № 1 к настоящей Гарантийной политике.
2.1.1.2. Обеспечить консультацию специалиста Покупателя в онлайн режиме по вопросу эксплуатации и ремонта Товара в рабочие дни в период с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени.
2.1.1.3. Сообщить Покупателю в течение 2 (Двух) рабочих дней о получении рекламации и направить Покупателю уведомление о ее приеме и регистрации с присвоенным уникальным номером.
2.1.1.4. Производить продажу или обмен исправных узлов и агрегатов Товара или самого Товара, взамен вышедших из строя. Обмен или продажа узлов и агрегатов Товара или самого Товара, вышедших из строя, производится на складе Поставщика или АСЦ.
2.1.1.5. Для принятия решения об обмене или продаже проводить экспертизу узлов и агрегатов вышедшего из строя Товара или самого Товара, для выявления причин, повлекших их неисправность. Экспертиза может проводиться на месте эксплуатации Товара, или в других местах, определенных Поставщиком. Для проведения экспертизы Поставщик вправе обратиться к услугам третьих лиц. Оплата услуг по проведению экспертизы Товара производится за счет Поставщика. Если неисправность Товара не

признана гарантийным случаем, Поставщик вправе взыскать с Покупателя расходы на проведение экспертизы.
2.1.1.6. После завершения экспертизы Поставщик направляет Покупателю отчет с выводом о причинах выхода Товара из строя. В случае если результаты проведенной экспертизы подтверждают правильность проектирования, монтажа и эксплуатации Товара, и выход из строя Товара признан гарантийным Поставщик или АСЦ производит обмен Покупателю узлов и агрегатов вышедшего из строя Товара или самого Товара. Если случай выхода из строя Товара признан не гарантийным, производится продажа Покупателю узлов и агрегатов вышедшего из строя Товара или самого Товара. Срок гарантии в отношении заменённых запасных частей Товара составляет 12 (Двенадцать) месяцев и начинает течь заново с момента их отгрузки со склада Поставщика.

2.1.2. Покупатель обязуется:
2.1.2.1. Обеспечивать соблюдение требования СНиП, СП, ГОСТов, стандартов, инструкций, рекомендаций Поставщика и другой технической документации при проектировании, монтаже и эксплуатации Товара;
2.1.2.2. Предоставлять своим Финальным приобретателям Товара гарантию на проданный Товар не менее срока, предоставляемого Поставщиком.
2.1.2.3. Надлежащим образом оформлять для Финальных приобретателей Товара гарантийные талоны на Товар, которые в обязательном порядке должны содержать: наименование Покупателя, дату продажи Товара, печать и подпись Покупателя, подтверждающие предоставление гарантии на Товар. В случае, если Покупатель самостоятельно установил гарантийный срок на Товар больше срока, установленного Поставщиком, то для Финального приобретателя Товара это будет услуга «расширенная гарантия», и данная услуга оказывается Покупателем самостоятельно без привлечения Поставщика. Расходы на оказание услуг «расширенной гарантии» относятся на Покупателя.
2.1.2.4. В случае возникновения неисправности (выхода из строя) Товара в период гарантийного периода информировать о таком случае Поставщика по форме обратной связи, установленной на сайте https://daichi.ru/support/service/.
2.1.2.5. В случае невозможности устранить неисправность путем предоставления рекомендаций специалистом Поставщика по телефону, Покупатель собственными либо привлеченными силами локализует неисправный узел или деталь Товара (далее – запасная часть) и оформляет на него рекламацию по форме Поставщика. Рекламация направляется в адрес Поставщика по форме обратной связи, установленной на сайте https://daichi.ru/support/service/ с обязательным указанием в акте следующей информации:
- ✓ номер и дата товарной накладной/универсального передаточного документа, по которой был приобретён Товар у Поставщика;
- ✓ дата выхода Товара из строя;

- ✓ маркировка и номенклатура Товара;
- ✓ подробное описание неисправности.

К рекламационному акту должны прилагаться следующие документы и сведения:

- ✓ фотографии неисправного Товара, фотографии шильдов Товара и неисправного элемента.

Для Товара, входящего в состав Сложной системы, дополнительно приложить:

- ✓ оформленный паспорт системы;
- ✓ исполнительную документацию;
- ✓ схему электрического подключения;
- ✓ акт пусконаладочных работ (с данными о параметрах работы системы или Товара в период и по факту выполнения пусконаладочных работ);
- ✓ акт ввода в эксплуатацию Товара (с данными о параметрах работы системы или Товара по факту ввода в эксплуатацию);
- ✓ копию записей из журнала сервисных и профилактических работ с отметкой о их выполнении в процессе эксплуатации товара или системы с данными о параметрах работы системы или Товара в период выполнения таких работ. В журналах сервисных и профилактических работ должны быть записи о параметрах работы системы и Товара за 30 (тридцать) дней до даты наступления сбоя/отказа в работе Товара.

2.1.2.6. За свой счет проводить работы по проведению гарантийного ремонта Товара (диагностику неисправностей, замену узлов и агрегатов и пр.).

2.1.2.7. За свой счет доставлять на склад Поставщика или АСЦ узлы и агрегаты Товара, вышедшие из строя, для проведения экспертизы и выяснения причин выхода из строя.

2.1.2.8. За свой счет доставлять со склада Поставщика или АСЦ узлы и агрегаты Товара, полученные по гарантии.

2.1.3. Покупатель не оплачивает Поставщику стоимость отгруженных взамен вышедших из строя запасных частей Товара или самого Товара в случае, когда неисправность возникла в результате дефектов изготовления, что подтверждается заключением, предоставленным Поставщиком в рамках проведённой экспертизы. Во всех остальных случаях Покупатель оплачивает Поставщику стоимость отгруженных запасных частей.

2.1.4. Поставщик имеет право компенсировать Покупателю произведенные им расходы на гарантийный ремонт Товара (в том числе используемых материалов, запасных частей и узлов Товара), которые подтверждены актом, фото и другими документами, запрашиваемыми Поставщиком. Поставщик не компенсирует расходы Покупателя по демонтажу/монтажу Товара, услуг промышленного альпиниста или автовышки, транспортных расходов на доставку неисправного Товара Покупателю и возврат отремонтированного Товара и иных дополнительных услуг, которые могли быть запрошены Покупателем.

2.1.5. В случае возникновения обстоятельств, при которых Покупатель не сможет самостоятельно или с привлечением третьих лиц по требованию Финального приобретателя Товара выполнить работы по гарантийному обслуживанию Товара, Покупатель в период Гарантийного срока обязан проинформировать и передать всю имеющуюся информацию по гарантийному обращению Поставщику по форме обратной связи, установленной на сайте https://daichi.ru/support/service/, либо через АСЦ Поставщика, после чего Поставщик обязуется выполнить Диагностику Товара своими силами или с привлечением АСЦ Поставщика. В случае если по результатам Диагностики будет установлено, что Финальному приобретателю Товара продан Товар ненадлежащего качества, Поставщик обязуется произвести ремонт Товара / замену запчастей / замену Товара. В случае если по результатам Диагностики будет установлено, что случай не является гарантийным, а причина неисправности вызвана следствием некачественного монтажа Товара, выполненного Покупателем и/или третьими лицами от лица или по поручению Покупателя, Поставщик по соглашению с Покупателем имеет право выполнить ремонтные работы по устранению неисправностей Товара и выставить Покупателю документально подтверждённые расходы на выполнение ремонта Товара, которые Покупатель обязуется оплатить на условиях и по прейскуранту, действующему у Поставщика / у АСЦ Поставщика на момент обращения и/или проведения таких работ. Срок оплаты предъявленных Поставщиком расходов составляет 10 (десять) календарных дней от даты направления Поставщиком в адрес Покупателя требования о компенсации понесенных расходов.
2.1.6. В случае неисполнения Покупателем условия по оплате согласно п.2.1.5. предъявленных Поставщиком расходов Поставщик вправе отказаться от последующих выездов для проведения диагностики и гарантийного ремонта Товара до момента исполнения Покупателем своих обязательств по оплате.

2.2. Обязательства и права Поставщика и Покупателя по тепловому оборудованию

2.2.1. Поставщик обязуется:
2.2.1.1. Предоставить Покупателю гарантию в отношении заводских дефектов на поставленный Товар при условии надлежащего выполнения Покупателем условий, установленных настоящей гарантийной политикой. Гарантия на поставленный Товар на срок, указанный в инструкции по монтажу и эксплуатации Товара, прилагаемым к поставляемому Товару.
2.2.1.2. Производить продажу или обмен исправных узлов и агрегатов Товара или самого Товара, взамен вышедших из строя. Продажа или обмен исправных узлов и агрегатов, взамен вышедших из строя, производится АСЦ.
2.2.1.3. Для принятия решения об обмене или продаже узлов и агрегатов, вышедшего из строя Товара, АСЦ обязан рассмотреть в течение 10 дней направленную по электронной почте рекламацию, составленную сервисной

службой Покупателя, с обязательным приложением фотографии неисправного узла и схемы монтажа Товара, либо проводить за свой счет экспертизу для выявления причин, повлекших их неисправность. В случае, если АСЦ после рассмотрения рекламации и/или проведения экспертизы подтверждает правильность проектирования, монтажа и эксплуатации Товара, то производит обмен Покупателю узлов и агрегатов вышедшего из строя Товара. В противном случае производится продажа Покупателю узлов и агрегатов вышедшего из строя Товара.

Для проведения экспертизы АСЦ вправе обратиться к услугам третьих лиц. Оплата услуг по проведению экспертизы Товара производится за счет АСЦ. Если неисправность Товара не признана гарантийным случаем, АСЦ вправе взыскать с Покупателя расходы на проведение экспертизы.

2.2.2. Покупатель обязуется:

2.2.2.1. Обеспечивать соблюдение требования СНиП, СП, ГОСТов, стандартов, инструкций, рекомендаций Поставщика и другой технической документации при проектировании, монтаже и эксплуатации Товара;

2.2.2.2. Предоставлять своим последующим клиентам (покупателям) гарантию на проданный Товар не менее срока, предоставляемого Поставщиком.

2.2.2.3. Надлежащим образом оформлять для последующих клиентов (покупателей) гарантийные талоны на Товар, которые в обязательном порядке должны содержать: наименование Покупателя, наименование Последующего Покупателя, дату продажи Товара, печать и подпись Покупателя, подтверждающие постановку Товара на гарантийное обслуживание у Поставщика. В случае, если Покупатель самостоятельно установил гарантийный срок на Товар больше срока, установленного Поставщиком, то для Финального приобретателя Товара это будет услуга «расширенная гарантия», и данная услуга оказывается Покупателем самостоятельно без привлечения Поставщика. Расходы на оказание услуг «расширенной гарантии» относятся на Покупателя.

2.2.2.4. Осуществлять первый пуск, настройку и проверку работоспособности Товара совместно с уполномоченным специалистом АСЦ.

2.2.3. Ограничение ответственности Поставщика при предоставлении гарантии для теплового оборудования

2.2.3.1. Гарантия для теплового оборудования аннулируется Поставщиком (прекращение гарантийного обслуживания), если:

- ✓ Товар использовался с несоответствующим типом топлива;
- ✓ были внесены изменения в конструкцию Товара (переделка горелки, замена деталей без согласования);
- ✓ отсутствует регулярное сервисное обслуживание Товара (минимум один раз в 12 (двенадцать) месяцев для газовых устройств).

2.2.3.2. Гарантия для теплового оборудования не распространяется на случаи выхода теплового оборудования из строя по следующим причинам:

✓ засоры дымоходов, теплообменников из-за нарушения правил эксплуатации Товара;

✓ поломки, вызванные низким качеством теплоносителя;

✓ повреждения из-за гидроударов или превышения рабочего давления в системе;

✓ деформация элементов Товара из-за перегрева, вследствие неправильной эксплуатации.

2.2.4. Поставщик вправе предоставить Покупателю увеличенную гарантию на тепловое оборудование сроком на 60 (шестьдесят) месяцев со дня передачи Товара Покупателю.

Увеличенная гарантия на тепловое оборудование (60 месяцев) предоставляется только при условии проведения АСЦ по тепловому оборудованию пусконаладочных работ, а также заключения Покупателем договора сервисного обслуживания теплового оборудования с АСЦ по тепловому оборудованию, проведению ежегодного ТО (технического обслуживания) Товара с обязательной отметкой о проведенном ТО и дате проведения ТО в гарантийном талоне.

Увеличенная гарантия (60 месяцев) действует только при соответствии всей отопительной системы, к которой подключен Товар, проекту, выполнении рекомендаций и требований по установке и монтажу такой системы, наличии диэлектрической муфты на газовой магистрали и наличии стабилизатора напряжения инверторного типа, соответствии характеристик используемого теплоносителя изложенных в инструкции на Товар.

При невыполнении условий, установленных в данном пункте, срок гарантии на поставляемое тепловое оборудование устанавливается в соответствии с п.2.2.1.1 настоящей гарантийной политики.

2.3. Дополнительные обязанности Покупателя при реализации Товара физическому лицу (потребителю по смыслу закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»):

2.3.1. В случаях, когда Товар реализован Покупателем Финальному приобретателю Товара (потребителю/физическому лицу), согласно закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Поставщик не отвечает за недостатки Товара перед такими приобретателями за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ. Предъявление регрессных требований о возмещении убытков к Поставщику не допускается.

2.3.2. В случае если Финальный приобретатель Товара предъявит исковые требования к Покупателю, которые не затрагивают права и законные интересы Поставщика, Покупатель самостоятельно принимает участие в процессе по урегулированию возникшего спора. В случае вынесения судебного акта в рамках искового заявления Финального приобретателя Товара, Покупатель

самостоятельно, без привлечения Поставщика, возмещает присужденные денежные средства, указанные в решении суда.
2.3.3. В случае не предоставления и/или некорректного оформления гарантийного талона на Товар Финальному приобретателю Товара, Покупатель лишается права на предъявление каких-либо претензий по качеству Товара к Поставщику в случае возникновения требований со стороны Финального приобретателя Товара.

3. Порядок осуществления гарантийного обслуживания Товара силами Поставщика и/или АСЦ Поставщика

3.1. В случае возникновения обстоятельств, предусмотренных п. 2.1.5. настоящей Гарантийной политики Гарантийный ремонт осуществляется на следующих условиях:
3.1.1. Представитель Поставщика или АСЦ Поставщика не приступает к выполнению Гарантийного ремонта в случае, если не обеспечен свободный доступ к Товару/к дефектной детали, а также не произведено отключение Товара.
3.1.2. В течение гарантийного срока при установлении факта заводского брака Поставщиком/ АСЦ составляется соответствующий акт. Запасные детали/части предоставляются Поставщиком в АСЦ или на складе Поставщика в течение 30 (Тридцати) рабочих дней с даты обращения Покупателя в АСЦ/к Поставщику, в случаях, когда ремонт Товара не является Гарантийным ремонтом - запасные детали подлежат оплате Покупателем. Все расходы, связанные с доставкой запасных частей/узлов и агрегатов Товара или самого Товара для гарантийной замены или гарантийного ремонта, производятся за силами и за счёт Покупателя и Поставщиком не компенсируются (не оплачиваются).
3.1.3. Об окончании Гарантийного ремонта, необходимости получения Покупателем Товара, запасной детали Поставщик или АСЦ уведомляет Покупателя. Уведомления в адрес Покупателя направляются по электронной почте, реквизиты которой указаны в рекламационном акте и/или Договоре. Уведомления считаются полученными Покупателем в день его отправки Поставщиком.
3.1.4. Покупатель обязан в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения уведомления, направленного по электронной почте на адрес Покупателя, получить в АСЦ/у Поставщика Товар или поставленную деталь/запасную часть/узлы и агрегаты/Товар.
В случае неполучения Товара или запасной детали в указанный в настоящем пункте срок Товар и запасные части/агрегаты/детали принимаются на хранение Поставщиком. Данное Услуга хранения оплачивается в размере 0,1% от стоимости Товара или запасной части/агрегата/детали (с учетом НДС, согласно ставке, действующей на дату окончания хранения), за каждые сутки

хранения. Товар выдается со склада Поставщика/АСЦ после полной оплаты услуг хранения. Услуги хранения оплачиваются на основании счета и УПД Поставщика

3.1.5. Максимальный срок хранения Товара Поставщиком (согласно п.3.1.4. настоящей Гарантийной политике) составляет 180 (Сто восемьдесят) календарных дней. Товар, не востребованный Покупателем, остается в собственности Поставщика, а все претензии Покупателя по гарантийному случаю считаются утратившими силу. При этом уклонение Покупателя от забора Товара от Поставщика, Поставщик признает отказом Покупателя от права собственности согласно ст. 236 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.1.6. В момент приемки Товара в АСЦ/Поставщиком Покупатель осуществляет проверку количества, ассортимента, комплектности и качества Товара/запасных частей/узлов и агрегатов, за исключением скрытых дефектов. После приемки претензии по количеству, ассортименту, внешнему виду, комплектности Товара или запасных частей/узлов и агрегатов не принимаются.

3.1.7. Детали, замененные при гарантийном ремонте не возвращаются Покупателю.

3.1.8. Гарантия на детали (запасные части/узлы и агрегаты Товара), замененные в гарантийный период, сохраняется на весь период действия гарантии на Товар и истекает по окончании гарантийного срока на Товар.

4. Условия ограничения гарантии

4.1. Условия гарантии на Товар и запасные части/детали/узлы и агрегаты не распространяются в случае, если выявленный недостаток Товара является следствием, в том числе следующих обстоятельств, но не ограничиваясь:

- ✓ условия эксплуатации Товара не соответствуют требованиям, изложенным в инструкциях по эксплуатации;
- ✓ не проводится периодическое техническое обслуживание Товара в соответствии с инструкциями или техническими рекомендациями к Товару;
- ✓ не соблюдены правила проектирования, монтажа и эксплуатации Товара, приведенных в технической документации, или не выполнены рекомендации Поставщика;
- ✓ повреждены или вскрыты пломбы в устройствах или узлах Товара;
- ✓ допущено попадание внутрь Товара посторонних предметов, жидкостей, агрессивных веществ, насекомых;
- ✓ наличие дефектов системы, в которой используется Товар;
- ✓ имеются механические повреждения или воздействия химических веществ, возникшие по вине Покупателя;
- ✓ Товар подключен в электросеть ненадлежащим образом, наличие скачков напряжения в электросети;
- ✓ не соответствуют параметры питающей электросети требованиям технической документации на Товар;

✓ наступление стихийных бедствий (молния, пожар, наводнение и т.п.), а также других явлений, находящихся вне разумного контроля Сторон, которые причинили вред Товару;
✓ отсутствует оригинал товарной накладной/универсального передаточного документа, оригинал кассового чека, гарантийный талон;
✓ акт рекламации заполнен не полностью, неверно либо подписан ненадлежащим лицом;
✓ произведен ремонт, адаптация, модификация или установлено иное вмешательство в Товар третьих лиц без письменного согласия Поставщика;
✓ детали, узлы и агрегаты Товара вышли из строя вследствие нормального износа или являются расходными материалами;
✓ использовались расходные материалы, качество которых не отвечает требованиям, изложенным в инструкциях по эксплуатации Товара;
✓ полностью или частично удалены, стёрты или изменены серийные или иные заводские номера, а также если данные или детали не соответствуют, приобретенному Товару;
✓ Товар эксплуатируется в запылённых помещениях и в помещениях с влажностью свыше, чем предусмотрено технической документацией на Товар;
✓ внутри Товара имеются посторонние предметы, материалы, отходы производства;
✓ поломка Товара или его комплектующих деталей произошла в результате некачественного монтажа или пусконаладочных работ, проведенных силами и средствами Покупателя и/или привлеченного третьего лица;
✓ незначительные шумы или вибрация, ухудшение регулировок, которые не влияют на качество, эффективность или функционирование Товара в целом, и которые проявляются только при определённых условиях или в необычных режимах эксплуатации. Коррозия элементов, креплений агрегатов, других узлов и деталей, находящихся в непосредственном контакте с агрессивной окружающей средой.

4.2. В случае если Поставщик или АСЦ Поставщика установит, что выход из строя Товара или его комплектующих деталей не является гарантийным случаем, Покупатель обязан оплатить диагностику Товара согласно расценкам сервисного центра Поставщика, на основании выставленного счёта и УПД. Срок оплаты данного счёта составляет 3 (три) банковских дня с момента их выставления.

4.3. Гарантия не распространяется на замечания, которые не являются отклонениями от нормативных параметров работы Товара, в том числе, но не ограничиваясь:
✓ шумность (уровень звуковой мощности) при работе;
✓ цикличность работы Товара;
✓ другие субъективные оценки, не подтвержденные техническими нормами, установленными ГОСТ, СНиП, СП.

5. Ответственность за монтаж и эксплуатацию Товара

5.1. Гарантия на Товар не распространяется на повреждения, возникшие вследствие неправильного монтажа и неквалифицированного пуска в эксплуатацию Товара, а также вследствие несоблюдения технических инструкций Поставщика, касающихся монтажа Товара и/или сборки и пуска в эксплуатацию Товара. Поставщик гарантирует качество и работоспособность Товара при условии соблюдения всех требований, изложенных в технической документации, а также при условии проведения монтажа Товара силами Поставщика.
5.2. В случае если монтаж Товара осуществляется Покупателем самостоятельно или с привлечением сторонних организаций, Поставщик не несет ответственности за работоспособность, качество и сохранность Товара, а также за любые повреждения, возникшие в результате неправильного монтажа, настройки или эксплуатации.
5.5. Поставщик не несет ответственности за убытки, прямые или косвенные, возникшие в результате неправильного монтажа, настройки или эксплуатации Товара Покупателем или третьими лицами.

Приложение 1. Сроки гарантийного обслуживания климатического оборудования

Торговая марка	Товарный сегмент	Товар	Гарантийный срок*
DAIKIN	Split	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
	Sky	Коммерческие сплит-системы	3 (три) года
	Multi	Мульти-сплит-системы	3 (три) года
	AP	Очистители и увлажнители воздуха	3 (три) года
	VRV	Многозональные системы	3 (три) года**
	Chill/FCU	Системы чиллер-фанкойл	Договор поставки***
	CCU	Компрессорно конденсаторные блоки	3 (три) года**
	AHU	Вентиляционное оборудование	1 (один) год**
MIDEA	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
	LCAC	Коммерческие сплит-системы	3 (три) года
	Multi	Мульти-сплит-системы	3 (три) года
	Port	Портативные моноблочные кондиционеры	3 (три) года
MIDEA	Chill/FCU	Системы чиллер-фанкойл	Договор поставки***
	VRF	Многозональные системы	3 (три) года**
	CCU	Компрессорно-конденсаторные блоки	3 (три) года**
BOSCH	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
	VRF	Многозональные системы	3 (три) года**
AXIOMA	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
	WIN	Оконные моноблочные кондиционеры	3 (три) года
KENTATSU	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
	LCAC	Коммерческие сплит-системы	3 (три) года
	Multi	Мульти-сплит-системы	3 (три) года
	VRF	Многозональные системы DX Pro	3 (три) года**
	Chill/FCU	Системы чиллер-фанкойл	Договор поставки***
		Гидромодули	1 (один) год**

	CCU	Компрессорно-конденсаторные блоки	3 (три) года**
	AHU	Вентиляционное оборудование	3 (три) года**
		Канальная вентиляция	1 (один) год**
		Компактные вентиляционные установки	1 (один) год**
	ROOF	Крышные кондиционеры	3 (три) года**
	HEAT	Котельное оборудование	2 (два) года
DAICHI	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
	LCAC	Коммерческие сплит-системы	3 (три) года
	Multi	Мульти-сплит-системы	3 (три) года
	DFT	Технологическое охлаждение	3 (три) года**
	Wi-fi	Контроллеры для RAC/LCAC/Multi	3 (три) года
	DCM	Контроллеры для VRF	3 (три) года**
	МК	Монтажные комплекты	1 (один) год
	Cloud	Облачные кондиционеры	3 (три) года
KLS	AHU	Вентиляционное оборудование	1 (один) год
LU-VE		Теплообменники, конденсаторы	2 (два) года
BCE	ACC	Аксессуары	1 (один) год
PRIMERA	RAC	Бытовые сплит-системы	1 (один) год
AURUM	RAC	Бытовые сплит-системы	1 (один) год
HI	RAC	Бытовые сплит-системы	1 (один) год
NOVEX	RAC	Бытовые сплит-системы	1 (один) год
ECOLETTA	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
AIRWAVE	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
COOLUP	RAC	Бытовые сплит-системы	1 (один) год
AKAI	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года
AirLab	RAC	Бытовые сплит-системы	3 (три) года

* Указанные сроки гарантии справедливы при заключении Договора поставки.
** Срок гарантии на мультизональные VRF и VRV системы и компрессорно-конденсаторные блоки, а так же вентиляционное оборудование составляет 36 (тридцати шести) месяцев от даты ввода Товара в эксплуатацию и предоставления поставщику Листа запуска, но не более 42 (сорок два) месяца с даты поставки Товара Покупателю, указанной в Товарной накладной (ТОРГ-12/УПД).
*** Срок гарантии на чиллеры определяется договором поставки Товара, но не может быть менее чем 12 (двенадцати) месяцев от даты ввода Товара в

эксплуатацию и предоставления поставщику Листа запуска, но не более 18 (восемнадцать) месяцев от даты поставки Товара Покупателю, указанной в Товарной накладной (ТОРГ-12/УПД).

Примечания:

1. Без Договора поставки срок гарантии на всё оборудование составляет не более 12 (двенадцати) месяцев от даты поставки Товара.
2. Гарантия на чиллеры / мультизональные VRF и VRV системы / вентиляционные установки распространяется только при условии выполнения проверки правильности монтажа всех частей, соединений и подключений, первый запуск оборудования со снятием параметров и подписанием акта запуска, что является неотъемлемой частью гарантийных обязательств. Пусконаладочные работы должны производиться специалистами Производителя / Поставщика / специалистами АСЦ Поставщика либо специалистами Покупателя, письменно согласованных с Поставщиком для проведения данных работ. Специалисты должны иметь соответствующую квалификацию и проходить периодическое обучение. Заполненный протокол пусконаладочных работ вместе с файлом рабочих параметров чиллера / мультизональных VRF и VRV систем / вентиляционных систем в номинальном режиме работы должен отправляться в электронном виде в сервисную службу Поставщика в течение 7 (Семи) рабочих дней с момента завершения пусконаладочных работ. При отсутствии указанных выше документов, работающие чиллеры / мультизональные VRF и VRV системы / вентиляционные установки, с наработкой более 3 (трех) часов (по показаниям контроллера чиллера) будут рассматриваться как несанкционированно запущенные в эксплуатацию с потерей гарантии. Кроме того, отказом в предоставлении гарантийных обязательств может послужить отсутствие договора на техническое обслуживание (Т.О.) чиллеров / мультизональных VRF и VRV систем / вентиляционных установок, которое должно проводиться периодически, не зависимо от наличия или отсутствия гарантии на Товар. Также, для подтверждения гарантийных обязательств на чиллеры / мультизональные VRF и VRV системы / вентиляционные установки, Покупатель обязан предоставлять журнал регистрации проведённых Т.О. Кроме регистрации плановых процедур в этом журнале должны фиксироваться все аварии чиллеров / мультизональных VRF и VRV систем / вентиляционных установок с указанием кода аварии, даты всех основных рабочих параметров при возникновении. Сброс аварии без устранения её причин является грубейшим нарушением правил эксплуатации чиллеров / мультизональных VRF и VRV систем / вентиляционных установок, ведущим к снятию гарантийных обязательств.

Приложение 2. Форма рекламационного акта

°DAICHI

№ обращения	
№ реклам.	
дата регистрации	

РЕКЛАМАЦИЯ-заказ на экспертизу

ячейки, выделенные жирной рамкой обязательны для заполнения

	Название	Ответственное лицо (Фамилия, должность, контактный тел/факс)	Дата
Монт.организация - дилер			

Место установки	Адрес	Телефон
	(здесь указать тип: жилой дом, офис, гостиница, компьютерная комната)	

2. Тип изделия

	Наружный блок	Внутренний блок	
Модель зав. №			

(Если поврежденная часть - компрессор, необходимо перечислить внутренние блоки,
Если установлен низкотемпературный комплект-обязательно указание наружного блока и его номера)

3. Прошу Вас предоставить для ремонта указанного оборудования следующую деталь (узел).

№	Наименование детали (узла)	Техническая характеристика
		Надписи по корпусу детали

Гарантируем возврат неисправной детали до ___ . _____ . 2025 г.

4.1 Номер накладной			
4.2 Номер гарантийного талона			
Дата установки		Дата неисправности	

5. Подробности неисправности

Длина трассы		*Перепад высот*	

1. Место установки (наружный блок доступен, недоступен, расположен выше внутреннего или ниже)

2. Установлен ли низкотемпературный регулятор мотора вентилятора (для наружного блока) , какой

3. Код ошибки

4. В чем выражается неисправность узла (подробно)

(При необходимости - фотография)

Что предпринято для устранения