

## Введение

Настоящие условия регулируют и определяют гарантийную политику производителей Продукции «Теплосила» (далее-Продукция), реализуемого Покупателям (Потребителям).

Условия определяют процедуры и принципы реализации гарантий качества Продукции, взаимодействия между Покупателем, Продавцом, Сервисным партнером, а также регулируют любые иные вопросы, относящиеся к гарантийному и постгарантийному обслуживанию.

Условия гарантии соответствуют действующему законодательству и подзаконным актам в сфере защиты прав потребителей.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о гарантийной политике Продукции торговой марки «ТЕПЛОСИЛА» (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь и иными актами законодательства Республики Беларусь в целях определения порядка осуществления гарантийных обязательств производителей Продукции «Теплосила» (далее-Продукция) перед контрагентами в рамках, заключаемых между ними договоров. Условия настоящего положения могут применяться при приемке Продукции, поставляемой по внешнеторговому договору, если его условиями не предусмотрено иное.

1.2. Условия определяют процедуры и принципы реализации гарантий качества Продукции, взаимодействия между Покупателем, Поставщиком, Сервисным партнером, а также регулируют любые иные вопросы, относящиеся к гарантийному и постгарантийному обслуживанию.

1.3. Основные принципы гарантийной политики:

1.3.1. Обеспечение послепродажного технического обслуживания и устранение недостатков, поддержание функциональных свойств Продукции;

1.3.2. Соблюдение норм действующего законодательства;

1.3.3. Социальная ответственность перед покупателями и поддержание его лояльности к бренду;

1.3.4. Уважение потребностей и интересов Покупателей;

1.3.5. Прозрачное информирование клиентов об условиях гарантии, включая срок действия и область применения;

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. **Производитель** – организации, являющийся юридическими лицами, надлежащим образом зарегистрированные и действующие в соответствии с законодательством Республики Беларусь, производящие Продукцию для реализации.

2.2. **Покупатель** – организация или индивидуальный предприниматель, надлежащим образом, зарегистрированные и действующие в соответствии с законодательством страны регистрации, эксплуатирующие Продукцию на территории страны регистрации и обратившиеся за выполнением Гарантийного обслуживания.

2.3. **Поставщик** – организация, являющаяся юридическим лицом, надлежащим образом, зарегистрированным и действующим в соответствии с законодательством страны регистрации, уполномоченное Производителем, на основании заключенного с ним договора, закупающее Продукцию и реализующее такую Продукцию конечным Покупателям.

2.4. **Сервисный партнер** – организация, являющаяся юридическим лицом, надлежащим образом зарегистрированным и действующим в соответствии с законодательством страны регистрации, уполномоченная Производителем и/или Поставщиком на основании заключенного договора, осуществлять гарантийное и постгарантийное обслуживание Продукции торговой марки «Теплосила».

2.5. **Продукция** – оборудование, произведенное Производителем и реализованное на основании отдельного договора.

2.6. **Гарантийное обслуживание** – выполнение в случаях и порядке, предусмотренных Гарантией, ремонта и (или) замены, и (или) иных работ по устранению неисправностей Продукции без взимания платы с Покупателя в течение Гарантийного срока.

2.7. **Гарантийный срок** – календарный срок, установленный в днях, месяцах или годах, предусмотренный договором, в течение которого Продукция должна соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством, паспортом к Продукции и настоящей Политикой.

2.8. **Акт рекламации** – электронное обращение, оформленное путем заполнения электронной формы на странице официального сайта Производителя по факту выхода из строя смонтированной и находящейся в эксплуатации Продукции (скрытые недостатки).

2.9. **Акт несоответствия продукции** – электронное обращение, оформленное путем заполнения электронной формы на странице официального сайта Производителя по факту несоответствия поставленной Продукции заявленным характеристикам, качеству, количеству, комплектности, ассортименту обнаруженное в момент принятия Продукции Покупателем (видимые недостатки).

2.10. **Гарантийный случай** – это выявленные в процессе эксплуатации скрытые производственные дефекты.

2.11. **Не гарантийный случай** – обнаружение в гарантийный срок недостатка Продукции, причина возникновения которого связана с нарушением Покупателем

правил эксплуатации (хранения, транспортировки) либо иными действиями Покупателя, не связанные с технологическими нарушениями на производстве и возникшими после передачи Продукции Покупателю.

**2.12. Правила эксплуатации** – установленные Производителем, обязательные для исполнения условия использования Продукции либо комплектующих, несоблюдение которых может являться основанием для отказа в гарантийном обслуживании. Условия и правила эксплуатации могут содержаться в инструкции к Продукции, которая передается Покупателю вместе с Продукцией и (или) доводится до Покупателя иным способом, в том числе путем размещения на сайте в информационно-телекоммуникационной сети интернет с доменным именем: <https://teplo-sila.com/> общих условий эксплуатации. Обязательными для исполнения являются как положения инструкции, так и общие условия эксплуатации для соответствующего вида Продукции.

**2.13. Коммерческий акт** – документ, составляемый Покупателем вместе с представителем транспортной компании для удостоверения фактов утраты, недостачи, повреждения или порчи Продукции, а также несоответствия его массы, количества или маркировки данным, указанным в транспортных документах.

### 3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРИЕМКИ ПОСТАВЛЯЕМОЙ ПРОДУКЦИИ

**3.1.** Моментом исполнения обязательств по поставке Продукции (датой поставки) является дата передачи Поставщиком Продукции Покупателю (в случае самовывоза силами Покупателя) или транспортной организации, определяемая согласно сопроводительным документам (универсальному передаточному документу (УПД), товарной накладной (ТН/ТТН), проч.), если иное не предусмотрено договором поставки.

**3.2.** Продукция поставляется в таре (упаковке) производителя Продукции. Упаковка, в которой отгружается Продукция, должна соответствовать установленным стандартам или техническим условиям и обеспечивать, при условии надлежащего обращения с грузом, сохранность при транспортировке, перегрузке и хранении.

**3.3.** Право собственности, а также риск повреждения и случайной гибели Продукции переходит от Поставщика к Покупателю с момента поставки Продукции согласно условиям договора поставки. В случае приемки Продукции транспортной организацией право собственности и риск случайной гибели или порчи Продукции переходит от Поставщика к Покупателю с момента приемки Продукции транспортной организацией, что подтверждается датой, указанной в отгрузочных документах.

**3.4.** В случае выявления в ходе приемки недостатков Продукции, полученных в результате неправильной или небрежной погрузки/разгрузки или транспортировки Покупатель вместе с представителем транспортной компании (водителем) обязан составить Коммерческий акт с подробным описанием повреждений Продукции, их фотофиксацией, либо отказаться от получения Продукции с указанием причин отказа.

3.5. Приемка Продукции по количеству производится в момент её передачи Покупателю, что означает в том числе прием и проверку состояния маркировки, состояния тары и упаковки, в которой находится Продукция. После приемки Продукции Покупателем по количеству, претензии по количеству не принимаются.

3.6. Приемка Продукции по ассортименту, комплектности, качеству (в части видимых недостатков), осуществляется не позднее 3 (трех) рабочих дней после приёмки Продукции Покупателем, в порядке, предусмотренном договором поставки и действующим законодательством страны регистрации Покупателя.

3.7. В случае выявления недостатков Продукции в ходе приемки (за исключением недостатков связанных с повреждением Продукции при транспортировке), Покупатель не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента их обнаружения должен в письменном виде сообщить Поставщику обо всех выявленных недостатках оформив Акт несоответствия Продукции в одностороннем порядке путем заполнения электронной формы на официальном сайте Поставщика с доменным именем <https://teplo-sila.com/>. При этом Акт должен содержать подробное описание обнаруженных недостатков Продукции, с приложением фотографий Продукции с изображением обнаруженных недостатков, а также иных затребованных Поставщиком документов, подтверждающих недостатки Продукции.

#### 4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

**4.1. Производитель рекомендует ввод в эксплуатацию оборудования выполнять силами сервисных партнеров.**

4.2. Производитель в течение гарантийного срока, гарантирует качество Продукции и комплектующих.

4.3. Продукция по своему качеству должна соответствовать применимым для данной Продукции стандартам, предъявляемым к данному виду Продукции, действующим на территории страны регистрации Производителя на момент поставки Продукции.

4.4. Гарантия предоставляется покупателю при условии соблюдения требований хранения, установки, использования, предусмотренных нормативными документами, техническими характеристиками и настоящего Положения.

4.5. Настоящая гарантия ограничена мерами ремонта или замены Продукции и любые другие претензии по другим потерям или повреждениям какого-либо типа однозначно исключаются.

4.6. Гарантийный срок на поставляемую Продукцию составляет:

- теплообменники пластинчатые ET - 24 (двадцать четыре) месяца;
- регуляторы RDT, RDT-P, RDT-S, RDT-B, RDT-PH; RDT-H (RDT-T); – 24 (двадцать четыре) месяца;
- клапаны TRV, TRV-T, TRV-3, TRV-C – 24 (двадцать четыре) месяца;
- электроприводы TSL – 24 (двадцать четыре) месяца;

- модули управления TTR (A, D) – 24 (двадцать четыре) месяца;
- шкафы управления ТШУ– 24 (двадцать четыре) месяца;
- блочные тепловые пункты БТП - 24 (двадцать четыре) месяца;
- грязевик вертикальный ТГВА- 24 (двадцать четыре) месяца;
- клапаны обратные TCV - 24 (двадцать четыре) месяца;
- датчики температуры аналоговые - 24 (двадцать четыре) месяца;
- блочные тепловые пункты БТП - 24 (двадцать четыре) месяца, с момента

подписания соответствующей товарно-транспортной (товарной) накладной в части сварочных и сантехнических работ. На комплектующие изделия в составе блочного теплового пункта (далее - БТП) устанавливаются гарантийные сроки согласно паспортам заводов-изготовителей этих изделий. Паспорта заводов-изготовителей прилагаются к сопроводительным документам. Гарантийные обязательства действительны при условии соблюдения правил хранения в соответствии с группой 1 (Л) ГОСТ 15150 при температуре от плюс 5°С до плюс 35°С в условиях, исключающих их деформацию и повреждение, а также в условиях, исключающих воздействие атмосферных осадков и агрессивных сред. Монтаж и эксплуатация БТП осуществляется в соответствии с СП 1.03.02-2020 и ТКП 458-2023;

- запасные части и комплектующие для ремонта оборудования – 12 (двенадцать) месяцев при условии ремонта оборудования сервисным партнером.

4.7. Гарантийный срок исчисляется с момента ввода Продукции в эксплуатацию (кроме БТП), при этом срок ввода Продукции в эксплуатацию не может превышать 6 (шести) месяцев с даты поставки Продукции в адрес Покупателя. Дата ввода Продукции в эксплуатацию подтверждается Актом ввода в эксплуатацию.

4.8. В случае разночтения гарантийного срока в договоре поставки Продукции (счет-протоколе) и настоящей гарантийной политики преимущество имеет гарантийный срок, указанный в договоре поставки Продукции (счет-протоколе).

4.9. При отсутствии паспорта и (или) документов, подтверждающих дату ввода Продукции в эксплуатацию (кроме БТП), гарантийный срок исчисляется с даты поставки, указанной в ТН/ТТН/УПД.

4.10. При отсутствии паспорта и (или) документов, подтверждающих дату поставки Продукции, гарантийный срок исчисляется с даты изготовления Продукции.

4.11. Гарантийное обслуживание Продукции осуществляют сервисные партнеры Поставщика/Производителя, на основании обращения Покупателя.

4.12. В случае выявления недостатков Продукции в процессе её эксплуатации (скрытые недостатки), Покупатель не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента их обнаружения должен сообщить Поставщику обо всех выявленных недостатках оформив письменное обращение на фирменном бланке либо в одностороннем порядке заполнить электронную форму Акта рекламации на официальном сайте Поставщика с доменным именем <https://teplo-sila.com/>. При этом обращение (Акт рекламации) должно содержать подробное описание обнаруженных недостатков Продукции, с приложением фотографий (видео) Продукции с изображением

обнаруженных недостатков, а также при необходимости иных затребованных Поставщиком документов, подтверждающих недостатки Продукции.

4.13. Гарантийные обязательства Поставщика утрачивают силу до истечения гарантийного срока в следующих случаях:

4.13.1. при несоблюдении требований руководства по эксплуатации Продукции;

4.13.2. при несоблюдении регламента технического обслуживания Продукции;

4.13.3. при переоборудовании или внесении изменений в конструкцию Продукции;

4.13.4. самовольная разборка и ремонт узлов и агрегатов Продукции без письменного согласования с Поставщиком;

4.13.5. отсутствие либо повреждение пломб, установленных Производителем либо сервисным партнером;

4.13.6. на неисправности, образовавшиеся вследствие развития и поэтапного прогрессирования, ранее возникших неисправностей, своевременно не устраненных Покупателем;

4.13.7. при воздействии внешних факторов, таких как: хранение и эксплуатация Продукции в несоответствующих условиях, некачественный монтаж, механические повреждения и т.д.

4.14. Если в течение гарантийного срока Продукция вышла из строя по причине не гарантийного случая Покупатель возмещает все расходы, связанные с выездом, ремонтом и (или) заменой Продукции и её транспортировкой.

4.15. Решение по Акту о несоответствия Продукции и (или) Акту рекламации принимается Поставщиком в кратчайшие технически возможные сроки, но не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Поставщиком Акта несоответствия Продукции и (или) Акта рекламации, а случаях, требующих проведения независимой экспертизы - в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения заключения экспертизы, если иные сроки не предусмотрены договором поставки Продукции. Решение о ремонте или замене Продукции принимает Поставщик. О принятом решении Поставщик уведомляет Покупателя в письменном виде, по средствам электронной почты.

4.16. Покупатель не вправе требовать предоставления ему на безвозмездной основе во временное пользование аналогичной Продукции на период проведения экспертизы Продукции.

4.17. В случае устранения дефектов в Продукции, на которую установлен гарантийный срок, этот срок продлевается на время, в течение которого Продукция не использовалась из-за обнаруженных дефектов. При замене Продукции в целом гарантийный срок исчисляется заново со дня замены. При устранении недостатков Продукции посредством замены комплектующих Продукции (имеющих свои уникальные идентификационные номера и (или) паспорт) на новые комплектующие, гарантийный срок на данные комплектующие устанавливается той же продолжительности, что и на замененные, и исчисляется со дня окончания ремонта,

однако не может быть более гарантийного срока Продукции, в рамках которого производилась замена.

4.18. Поставщик обязуется принять меры для устранения выявленных недостатков. При принятии Поставщиком решения о замене (допоставке) Продукции, срок замены или допоставки Продукции согласовывается сторонами дополнительно. Замена Продукции всегда подразумевает возврат Продукции с выявленными недостатками Поставщику. Доставка Продукции с гарантийными недостатками в адрес Поставщика осуществляется за счет Поставщика.

4.19. Возврат Продукции с выявленными недостатками в адрес Поставщика осуществляется Покупателем не позднее 30 календарных дней с момента получения новой Продукции с приложением сопроводительных документов и заверенной копии Акта о несоответствии Продукции и (или) Акта рекламации.

4.20. Покупатель обязан обеспечить сохранность и надлежащие условия хранения Продукции с недостатками в том виде, в котором она находилась на момент составления Акта о несоответствии Продукции и (или) Акта рекламации. Покупатель имеет право утилизировать Продукцию с недостатками только по письменному согласованию с Поставщиком в соответствии с действующим на территории Покупателя природоохранным законодательством.

4.21. В случае нарушения Покупателем обязательств по хранению Продукции с недостатками и (или) её возврату Поставщику, в результате чего Продукция с недостатками не была возвращена Поставщику или была возвращена с недостатками, возникшими по вине Покупателя и (или) не оговоренными в Акте о несоответствии Продукции, Продукция, поставленная взамен Продукции с недостатками, считается поставленной на условиях товарного кредита и подлежит оплате Покупателем в полном объеме на основании письменного требования Поставщика в течении 14 (четырнадцати) календарных дней с даты поступления такого требования Покупателю.

## 5. ГАРАНТИЯ «ДОБРОЙ ВОЛИ»

5.1. Уважая взаимные потребности и интересы, а также руководствуясь принципами взаимовыгодного сотрудничества, любая из сторон (Покупатель, Поставщик, Сервисный партнер) вправе инициировать перед Производителем рассмотрение случая выхода из строя Продукции в рамках гарантии «доброй воли».

5.2. Продукция, на которую распространяется гарантия «доброй воли» должна соответствовать следующим требованиям:

- выход из строя Продукции не связан с нарушением требований инструкции по эксплуатации и с момента окончания стандартного гарантийного срока прошло не более 6 месяцев;
- по данному типу Продукции Производителем ранее проводились отзывные компании;
- выход из строя Продукции в гарантийный период связан с нарушением требований инструкции по эксплуатации, однако Продукция находится на техническом

обслуживании сервисного партнера Производителя и его обслуживание ранее осуществлялось согласно регламенту Производителя.

5.3. Запрос на рассмотрение случая выхода из строя Продукции в рамках гарантии «доброй воли» оформляется на фирменном бланке иницилирующей стороны, заверяется печатью и высылается на электронную почту [service@teplo-sila.com](mailto:service@teplo-sila.com).

5.4. Решение по запросу на предоставление гарантии «доброй воли» и объеме компенсации принимается Производителем в кратчайшие технически возможные сроки, но не более 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Производителем запроса.

5.5. Гарантия «доброй воли» является правом, а не обязанностью Производителя и не подразумевает полную компенсацию затрат Покупателя на восстановление работоспособности Продукции.

5.6. Компенсация затрат осуществляется в виде предоставления запасных частей для ремонта Продукции в объеме, определенном на усмотрение Производителя.