

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО приказом
директора ООО «Электрощит-К°»

от 19.12.2025г. № 1701-к

**ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА
ООО «Электрощит-К°»**

Владелец документа	Отдел контроля качества
Владелец процесса	Начальник отдела контроля качества

Бабынино
2025

Оглавление

1.	ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ	3
2.	СФЕРА ДЕЙСТВИЯ	3
3.	ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ	3
4.	ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА	5
5.	ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ГАРАНТИЙНЫМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ	5
6.	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ	8
7.	СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	8
8.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	9
9.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	9
10.	КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА	9

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Краткое описание документа	Гарантийная политика устанавливает требования и правила организации взаимодействия ООО «Электрощит-К°» с покупателями и потребителями его продукции при исполнении гарантийных обязательств
Ограничение доступа	Нет
Корпоративный стандарт	Да

2. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ

- 2.1. Настоящая политика определяет правила гарантийного обслуживания клиентов ООО «Электрощит-К°» и применяется на территории Российской Федерации и стран СНГ. Политика учитывает требования национальных и международных стандартов, а также другие требования, предъявляемые к такому виду/типу продукции.
- 2.2. Целями настоящей политики являются:
- Обеспечение высоких эксплуатационных характеристик и надежности продукции, изготавливаемой ООО «Электрощит-К°», на протяжении всего гарантийного срока;
 - Установление единых, прозрачных и понятных для клиентов правил предоставления гарантийного обслуживания;
 - Повышение уровня доверия потребителей за счёт гарантии качества и оперативного реагирования на обращения;
 - Обеспечение соответствия продукции требованиям нормативно-правовой и технической документации;
 - Поддержание репутации ООО «Электрощит-К°», как производителя надежной и высокоточной продукции;
 - Формирование системы документооборота и процедур взаимодействия с клиентами по вопросам рекламаций;
 - Снижение риска возникновения спорных ситуаций за счёт четкой регламентации прав и обязанностей сторон.
- 2.3. В целях реализации настоящей политики гарантия качества распространяется на всю продукцию, произведённую и/или поставленную ООО «Электрощит-К°», за исключением случаев, прямо предусмотренных данной Политикой.

3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 3.1. Клиент – организация, приобретшая продукцию у ООО «Электрощит-К°» в соответствии с договором;
- 3.2. Потребитель - организация или физическое лицо, которое осуществляет непосредственное использование продукции по её назначению, в составе оборудования или систем, независимо от наличия прямых договорных отношений с заводом-изготовителем.

- 3.3. Изготовитель – ООО «Электрощит-К°»;
- 3.4. Продукция - изделия, серийно производимые или поставляемые ООО «Электрощит-К°» в соответствии с действующими техническими условиями, нормативной документацией и/или договорными обязательствами, предназначенные для применения в составе электротехнических установок, систем и оборудования, и подлежащие гарантийному обслуживанию в соответствии с настоящей Политикой.
- 3.5. Договор – документально оформленная сделка, заключенная между ООО «Электрощит-К°» и клиентом, признаваемая законным основанием приобретения продукции в собственность клиента;
- 3.6. Гарантия качества – ограниченное определенным сроком обязательство ООО «Электрощит-К°» об отсутствии недостатков продукции или их безвозмездном устранении, или замены вышедшей из строя продукции на аналогичную продукцию надлежащего качества.
- 3.7. Гарантийный случай – ситуация, при которой произошел или обнаружен дефект продукции в течение установленного гарантийного срока и который возник не по вине клиента / третьих лиц после поставки продукции;
- 3.8. Гарантийный срок – срок, исчисляемый с даты поставки продукции или с иной даты, указанной в договоре, в течение которого клиент вправе предъявить ООО «Электрощит-К°» требования, связанные с устранением несоответствия продукции;
- 3.9. Иной порядок исчисления гарантийного срока – порядок, который был определен по взаимному согласию между ООО «Электрощит-К°» и клиентом и закреплён в договоре.
- 3.10. Дата отгрузки продукции – дата отгрузки, указанная в первичных отгрузочных документах (товарная накладная, товаротранспортная накладная, УПД), которая может не соответствовать фактической дате передачи продукции клиенту в соответствии с бухгалтерским документом;
- 3.11. Несоответствующая продукция – продукция, в отношении которой выявлен дефект;
- 3.12. Дефект – каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям
- 3.13. Рекламация (рекламационный акт): Письменное заявление потребителя установленной формы изготовителю (поставщику) на обнаруженные в период действия гарантийных обязательств дефекты и (или) несоответствие комплектности поставленных изделий требованиям ТУ, а также требование о восстановлении комплектности или замене дефектных изделий.
- 3.14. Паспорт продукции – технический документ, содержащий информацию о продукции, ее свойствах, комплектности, технических данных и другие сведения общего характера;
- 3.15. Гарантийная политика – документ, регламентирующий подход ООО «Электрощит-К°» к предоставлению гарантии качества на выпускаемую и/или поставляемую продукцию (далее по тексту – Политика);
- 3.16. Срок службы продукции – календарная продолжительность эксплуатации продукции, установленная в паспорте продукции;
- 3.17. Не приведенные настоящим разделом термины используются в общепринятых значениях и смыслах.

4. ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА

- 4.1. Гарантия качества распространяется на продукцию, приобретенную на основании договора, и действует в течение срока, исчисляемого в соответствии с паспортом продукции.
- 4.2. Изготовитель гарантирует соответствие продукции заявленным техническим характеристикам при соблюдении клиентом условий эксплуатации, транспортирования, (в случае если транспортировку осуществляет клиент), хранения, закрепленных в руководстве по эксплуатации, как на продукцию, так и на комплектующие.
- 4.3. Гарантия качества не распространяется на продукцию в следующих случаях, произошедших после её поставки и не зависящих от Изготовителя:
- 1) Повреждения продукции, произошедшие вследствие несоблюдения правил при эксплуатации или обслуживания продукции со стороны организаций, осуществляющих такие действия;
 - 2) Нарушение условий хранения, транспортировки продукции (в случае если транспортировку осуществляет клиент);
 - 3) Эксплуатация продукции или её составных частей при наличии заведомо известных Клиенту / потребителю недостатков / дефектов продукции;
 - 4) Нарушение Клиентом и/или третьими лицами положений руководства по эксплуатации на продукцию;
 - 5) Внесение несогласованных с изготовителем конструктивных изменений в продукцию;
 - 6) Осуществление ремонта (доработки) продукции в течение гарантийного срока кем-либо, кроме уполномоченных на такой ремонт представителей изготовителя;
 - 7) Повреждения продукции, вызванные механическим, химическим, термическим воздействием, если по своим техническим характеристикам продукция не должна выдерживать такое воздействие;
 - 8) В случае сокрытия, подделки, удаления серийных номеров и других идентификаторов продукции;
 - 9) Использование продукции не по прямому назначению;
 - 10) В иных случаях, прямо указанных в законодательстве или договоре.

5. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПО ГАРАНТИЙНЫМ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМ

- 5.1. При поломке продукции (выявлении дефекта, несоответствия) в период гарантийного срока, Клиент обязан направить в адрес Изготовителя рекламационное письмо и рекламационный акт любым способом, предусмотренным договором.
- 5.2. Рекламационное письмо и рекламационный акт с приложениями должны быть направлены Клиентом Изготовителю в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня обнаружения дефекта, если иное не предусмотрено договором, заключенным между Клиентом и Изготовителем. При нарушении Клиентом указанного срока Изготовитель вправе отказать Клиенту в рассмотрении обращения и удовлетворении заявленных требований.
- 5.3. Рекламационный акт, высылаемый Изготовителю, должен содержать следующую информацию, копии документов или приложения:

- 1) Дата приобретения продукции;
- 2) Номер договора, спецификации и товарной накладной, по которому продукция была приобретена;
- 3) Дата выявления недостатков продукции;
- 4) Наименование несоответствующей продукции и её заводской номер;
- 5) Паспорт продукции (его копию);
- 6) Количество несоответствующей продукции;
- 7) Обстоятельства выявления недостатков продукции;
- 8) Фотографии дефектов продукции или дефектных частей продукции. При этом фотографии должны позволять идентифицировать несоответствующую продукцию и характер выявленного дефекта;
- 9) Фотографии оригинальной упаковки;

В случае проведения любых испытаний продукции после поставки:

- 10) Протоколы испытаний с указанием заводского номера трансформатора/года изготовления; перечня средств измерений и испытательного оборудования, применяемых при входном контроле и испытаниях с указанием дат последней и следующей поверки/аттестации.

В случае выявления недостатков уже эксплуатируемой продукции:

- 11) Дату монтажа, дату ввода в эксплуатацию
- 12) Протокол приемочных испытаний Продукции перед вводом в эксплуатацию;
- 13) Акт ввода оборудования в эксплуатацию в составе с Продукцией;
- 14) Осциллограммы напряжения на момент выхода из строя Продукции,
- 15) Копии страниц оперативного журнала на дату выхода Продукции из строя и за предыдущие сутки;
- 16) Схема подключения Продукции (в случае с трансформаторами напряжения) с указанием нагрузок;
- 17) Фото места установки Продукции (ячейка/шкаф снаружи и изнутри);

Во всех случаях акт должен содержать контактные данные представителя Клиента, уполномоченного на работу с рекламационным обращением.

Все записи в рекламационном акте должны быть разборчивы. Акт должен быть подписан ответственными лицами с указанием Ф.И.О. и должности.

5.4. Рекламационный акт, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения, обрабатывается специалистами Изготовителя. Изготовитель может запросить дополнительную информацию в отношении условий эксплуатации у Клиента или у потребителя.

5.5. Изготовитель в течение 5 (пяти) рабочих дней, с момента получения всей необходимой информации сообщает представителю Клиента выводы по результатам рассмотрения рекламационного обращения, в т.ч.:

- 1) Признание рекламационного обращения гарантийным случаем;
- 2) Признание рекламационного обращения не гарантийным случаем;
- 3) Запрос дополнительной информации;
- 4) Необходимость выезда представителя Изготовителя для обследования вышедшей из строя продукции.
- 5) Запрос о доставке несоответствующей продукции Изготовителю для проведения исследований.

5.6. В случае принятия Изготовителем решения о необходимости проведения дополнительных исследований несоответствующей продукции на заводе-изготовителе (п. 5.5.5. настоящей Политики), Клиент осуществляет за свой счет отправку изделия Изготовителю с предоставлением всех необходимых

сопроводительных документов для транспортировки, включая ТТН, ТОРГ-2 и иные.

- 5.7. Любой демонтаж, вскрытие или иное вмешательство в конструкцию продукции запрещается без письменного согласия Изготовителя, за исключением аварийных ситуаций, угрожающих безопасности персонала или оборудования Клиента / потребителя. Демонтаж при аварийных ситуациях возможен при одновременном соблюдении всех перечисленных условий:
- 1) Изготовитель информирован о выходе из строя продукции (элемента продукции);
 - 2) Клиент обеспечивает сохранность и неизменность демонтированной продукции до прибытия специалистов Изготовителя либо до момента отправки этой продукции Изготовителю для проведения исследований.
- 5.8. Клиент обязан принять меры для защиты пересылаемой продукции от повреждения при транспортировке.
- 5.9. Изготовитель в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения несоответствующей продукции, проверяет отбракованную Клиентом продукцию на наличие дефектов или недостатков и, в случае их обнаружения, устанавливает причину дефекта.
- 5.10. В случае признания рекламационного обращения гарантийным случаем, Изготовитель сообщает Клиенту дату начала изготовления заменяющего изделия, срок изготовления заменяющего изделия, способ и срок поставки заменяющего изделия, а также предоставляет информацию по выявленным причинам возникновения дефекта в письменной форме.
- 5.11. Изготовитель, при подтверждении гарантийного случая, осуществляет замену несоответствующей продукции на новую продукцию (при невозможности восстановления) в наиболее возможный короткий срок, но не более 25 (двадцати пяти) рабочих дней с даты признания случая гарантийным.
- 5.12. При подтверждении гарантийного случая все расходы по устранению дефектов продукции или по её замене, а также по её доставке к Клиенту несет Изготовитель. Расходы Клиента по доставке несоответствующей продукции Изготовителю возмещаются Изготовителем Клиенту в течение 5 (пяти) рабочих дней после получения от Клиента соответствующего счета и подтверждающих расходы документов.
- 5.13. В случае необходимости срочной замены дефектного изделия, до окончательного признания случая гарантийным, Изготовитель вправе изготовить заменяющее изделие и организовать его поставку при условии предоставления Клиентом письменных гарантий об оплате стоимости изготовления и транспортировки данного изделия в случае, если по итогам рассмотрения рекламации случай не будет признан гарантийным.
- 5.14. Гарантийный срок на замененную или доработанную продукцию исчисляется в соответствии с пунктом 4.1 настоящей Политики, если иное не закреплено в договоре, заключенном между изготовителем и клиентом.
- 5.15. ООО «Электрощит-К°» в праве отказать в рассмотрении рекламационного обращения в следующих случаях:
- 1) Обращение не содержит в себе рекламационное письмо и рекламационный акт.
 - 2) Обращение не содержит в себе информацию перечисленную в п.5.3. настоящей Политики, а представитель клиента отказывается её сообщить;
 - 3) Рекламационное обращение направлено лицом, не являющимся представителем Клиента или не имеющим оснований действовать от лица какого-либо Клиента;

- 4) Объектом рекламационного обращения является продукция, подвергнутая ремонту/доработке, имеющая следы любого вмешательства в продукт без согласования с изготовителем;
- 5) Рекламационные обращения по некомплектности предъявлены без предоставления упаковочных листов и акта приемки-передачи.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

- 6.1. Изготовитель несет гарантийные обязательства исключительно перед Клиентом, с которым заключён договор на поставку продукции.
- 6.2. В целях обеспечения безопасности эксплуатации продукции, повышения её надёжности и соответствия нормативным требованиям, Изготовитель может взаимодействовать с Потребителем, для получения оперативной информации, необходимой для оценки условий эксплуатации продукции, а также предоставлять Потребителю рекомендации и разъяснения.
- 6.3. Потребитель может направлять обращения в адрес Изготовителя, содержащие информацию о выявленных дефектах, условиях эксплуатации, фактическом состоянии продукции, с целью:
 - 1) получения технической консультации;
 - 2) документирования обстоятельств выхода продукции из строя, в рамках рекламации, заявленной клиентом.Такие обращения Потребителя не являются самостоятельным основанием для признания случая гарантийным, но могут быть учтены Изготовителем при анализе поступившей от Клиента рекламации.
- 6.4. Изготовитель вправе запрашивать у Потребителя следующую информацию:
 - 1) условия эксплуатации продукции и оборудования, с которым она взаимодействует;
 - 2) сведения о вводе продукции в эксплуатацию;
 - 3) фото - и видео мест установки продукции;
 - 4) журналы регистрации событий, протоколы испытаний, схемы подключения и иные материалы, подтверждающие обстоятельства эксплуатации.
- 6.5. Оперативная поддержка Потребителей со стороны Изготовителя осуществляется в форме консультаций по техническим, эксплуатационным и организационным вопросам, по доступным каналам связи (электронная почта, телефон, официальные обращения через сайт и др.).
- 6.6. Все обращения Потребителей фиксируются и рассматриваются Изготовителем в порядке, не нарушающем установленных договорных обязательств между Изготовителем и Клиентом.

7. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 7.1. ООО «Электрощит-К®» вправе в одностороннем порядке изменить или дополнить настоящую Политику путем публикации ее текста в новой редакции на официальном сайте ООО «Электрощит-К®» по адресу <http://kztt.ru>
- 7.2. Обращения, связанные с гарантийным обслуживанием продукции, направляются в адрес ООО «Электрощит-К®» в соответствии с п.5.1. текущей Политики. Обращение должно содержать всю информацию и документы, предусмотренные пунктом 4.3 настоящей Политики.

- 7.3. Иные способы связи, а также актуальные контактные данные уполномоченных специалистов указаны в разделе «Гарантийная поддержка» на официальном сайте Изготовителя по адресу: <http://kztt.ru>.
- 7.4. Иные вопросы гарантийной политики ООО «Электрощит-К°», не затронутые настоящей Политикой, определяются паспортом, договором и действующим законодательством.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения.

9. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

9.1. Внешние нормативные ссылки

№ п/п	Номер и дата документа	Наименование документа
1		

9.2. Внутренние нормативные ссылки

№ п/п	Номер и дата ВНД	Наименование документа
1		

10. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА

Номер версии	Дата создания версии	Должность ответственного за разработку ВНД	ФИО ответственного за разработку ВНД
1	15.12.2025	Начальник ОКК	Сахаров В.А.