



«Утверждаю»
Коммерческий директор
ООО «Сигнал-Теплотехника»

М.К. Харитонов

2020 г.

Сервисная политика ООО «Сигнал-Теплотехника» по газовым отопительным котлам

1. Общие положения

Сервисная политика компании ООО «Сигнал-Теплотехника» - это индивидуальный подход к каждому партнеру с целью создания безупречного сервиса. Для достижения этой цели компания руководствуется интересами и пожеланиями потребителей. Все действия, связанные с проведением сервисного обслуживания, направлены на создание благоприятного мнения о продукции «Сигнал» и развития дополнительных, необходимых для потребителя услуг на рынке послегарантийного сервисного обслуживания. Вся деятельность ООО «Сигнал-Теплотехника», связанная с сервисом рассматривается как важная часть конкурентной стратегии компании. Сервис включает в себя:

- гарантийное обслуживание газовых отопительных котлов;
- послегарантийное обслуживание газовых отопительных котлов;
- техническое обслуживание газовых отопительных котлов;
- оперативную поставку запасных частей и комплектующих;
- информационную поддержку и техническое обучение.

2. Цель сервисной деятельности

- Повышение уровня лояльности потребителей и конкурентоспособности продукции предприятия.
- Поддержка и продвижение продукции как средства и инструмента стимулирования сбыта.
- Развитие сервисного обслуживания до уровня создания конкурентного преимущества продукции.

3. Структура организации сервиса

В соответствии с условиями Сервисной политики ООО «Сигнал-Теплотехника» сервисное обслуживание продукции организовано таким образом, что конечный потребитель обеспечивается качественным и быстрым сервисом с соблюдением условий гарантийного обслуживания:

- через Службу сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника»;
- через авторизованные сервисные центры ООО «Сигнал-Теплотехника»;
- через торговые фирмы-дилеры ООО «Сигнал-Теплотехника».

ООО «Сигнал-Теплотехника» через Службу сервиса выполняет координирующую роль в организации сервиса. Служба сервиса поручает сервисным центрам ведение возникших гарантийных случаев. Сервисные центры контактируют с конечными потребителями по собственной инициативе, при обращении к ним потребителей, по поручению Службы сервиса или по запросу торговой фирмы. Сервисные центры ведут отчетность по выполненным работам перед Службой сервиса предприятия.

4. Ответственность

ООО «Сигнал-Теплотехника»:

- несет ответственность за обеспечение эффективного сервиса продукции на территории Российской Федерации и стран СНГ, приобретенной у дилеров или их партнеров;
- несет ответственность за своевременную поставку запасных частей сервисным центрам;
- несет ответственность за обеспечение сервисных центров необходимой технической и организационной информацией, организацию обучающих семинаров, а также по отдельным запросам сервисных центров;
- осуществляет контроль деятельности сервисных центров;
- обеспечивает согласование и подписание договоров на оказание сервисных услуг;
- компенсирует сервисным центрам затраты по гарантийному ремонту продукции.

Авторизованный сервисный центр:

- несет ответственность за надлежащее и своевременное выполнение условий договора на проведение гарантийного ремонта и технического обслуживания продукции;
- несет ответственность за обеспечение качественного и быстрого сервиса продукции при обращении к нему конечного потребителя или представителя Службы сервиса, независимо от условий гарантии;
- несет ответственность за все контакты с конечным потребителем и за удовлетворение потребностей конечного потребителя в сервисном обслуживании продукции.

5. Гарантийное обслуживание

5.1 Гарантийные обязательства

Для создания благоприятного имиджа компании и исключения возможности появления спорных ситуаций по гарантийному обслуживанию котлов «Сигнал», все случаи, по которым возникли неразрешимые вопросы между сервисными центрами и потребителем, по согласованию с ООО «Сигнал-Теплотехника» решаются в пользу потребителя. При возникновении неисправностей в течение гарантийного срока эксплуатации работы по ремонту и/или замене продукции выполняются организацией, имеющей право выполнять соответствующие виды работ.

В проведении работ по гарантийному ремонту необходимо руководствоваться следующим принципом:

- при выходе из строя теплообменника в течение отопительного периода подлежит замене котел, в остальное время подлежит замене теплообменник;
- при выходе из строя элементов автоматики подлежат замене только эти части, котёл замене не подлежит.

ООО «Сигнал-Теплотехника» принимает на себя гарантийные обязательства по всей выпускаемой продукции в соответствии с действующим законодательством РФ. Компания гарантирует конечному потребителю соблюдение комплектности, работоспособности продукции и соответствие ее параметров характеристикам, указанным в эксплуатационной документации, на протяжении всего гарантийного срока в случае соблюдения определенных условий.

5.2 Гарантийный срок

Гарантийный срок эксплуатации составляет 36 месяцев с даты продажи продукции конечному потребителю при соблюдении условий транспортирования, хранения, правильного монтажа и эксплуатации.

Дополнительно 12 месяцев гарантийного срока (4 года гарантии), начиная с 37 по 48 месяцы с даты продажи, предоставляются только при условии выполнения монтажа и пусконаладочных работ специалистами региональных авторизованных сервисных центров ООО «Сигнал-Теплотехника» и наличии отметки в контрольном талоне на установку, а также заключения договора на ежегодное техническое обслуживание котла с региональным авторизованным сервисным центром ООО «Сигнал-Теплотехника» и наличии отметки о проведении ежегодного технического обслуживания в Руководстве по эксплуатации.

Следующие дополнительные 12 месяцев гарантийного срока (5 лет гарантии), начиная с 48 по 60 месяц эксплуатации с даты продажи, предоставляются только на теплообменник котла и при выполнении вышеуказанных условий, а также при установке аварийно-сбросного клапана на котел или систему отопления при первичном монтаже специалистами региональных авторизованных сервисных центров ООО «Сигнал-Теплотехника» и наличии отметки об установке в контрольном талоне на установку котла.

Аварийно-сбросной (предохранительный) клапан поставляется отдельно от котла (для котлов моделей «S-term»-СК(В)С – 1,5 bar, для моделей «Комфорт»-СТ1пс – 3 bar) и оплачивается отдельно по цене продавца.

Ещё 12 месяцев гарантийного срока (6 лет гарантии), начиная с 60 по 72 месяц эксплуатации с даты продажи, предоставляются только на теплообменник при выполнении вышеуказанных условий, а также при использовании в системе отопления ингибитора коррозии в рекомендованной концентрации согласно инструкции по применению, изготовленного под торговой маркой «Сигнал». Ингибитор коррозии поставляется отдельно от котла и оплачивается отдельно по рекомендованной розничной цене.

Регулярное техническое обслуживание проводится не реже одного раза в 12 месяцев в течение всего срока эксплуатации продукции и выполняется за счет потребителя либо входит в стоимость договора на обслуживание продукции.

Гарантийный срок эксплуатации теплообменников, газогорелочных устройств, блоков автоматики, поставляемых ООО «Сигнал-Теплотехника» отдельно от котлов для продажи и ремонта, составляет 12 месяцев со дня продажи.

5.3 Первый пуск и условия гарантии

Гарантия действительна только при обязательном соблюдении следующих условий:

- монтаж и пусконаладочные работы выполнялись специалистами организации, включенной в региональный Реестр ГЖИ и имеющей свидетельство о допуске к видам работ в соответствии с приказом № 624 от 30.12.2009 Министерства регионального развития РФ, а также иные разрешительные документы и лицензии на проведение данного вида работ, выданные согласно Законодательству РФ, а также с соблюдением действующих строительных норм и правил (СНиП), государственных стандартов (ГОСТ), местных норм, соответствующей нормативно-технической документации РФ и предписаний руководства по монтажу и эксплуатации продукции ООО «Сигнал-Теплотехника»;

- до монтажа продукция должна храниться в теплом сухом помещении;
- конечный потребитель имеет заполненные гарантийный талон и контрольный талон на установку котла, подтверждающий ввод продукции в эксплуатацию.

5.4 Прекращение гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства ООО «Сигнал-Теплотехника» перед конечным потребителем прекращаются в случаях:

- нарушения правил хранения, транспортировки, установки, эксплуатации и технического обслуживания продукции, указанных в Руководстве по эксплуатации;
- отсутствия заполненного гарантийного талона и контрольного талона на установку котла;
- отсутствия отметки о проведении ежегодного технического обслуживания;
- самостоятельного ремонта, демонтажа, замены составных частей, повлекших нарушение работоспособности продукции;
- проведения работ по монтажу, пусконаладке, ремонту и техническому обслуживанию продукции лицами, не имеющими соответствующих разрешений на проведение данных работ;
- превышения давления теплоносителя в системе отопления свыше указанного в технических характеристиках Руководства по эксплуатации продукции;
- нанесения продукции механических повреждений в процессе монтажа и эксплуатации;
- повреждений, вызванных попаданием на поверхность котла агрессивного химического вещества и т.д.;
- внесения изменений в конструкцию котла;
- повреждений, вызванных замерзанием воды;
- повреждений, вызванных попаданием внутрь котла посторонних предметов, веществ, жидкостей, насекомых и т.д.;
- повреждений, вызванных стихией, пожаром, бытовыми факторами;
- повреждения или ухудшения работы оборудования по причине образования накипи в деталях и узлах продукции;
- недопустимого разового или систематического изменения параметров сетей электро-, газо- или водоснабжения;
- использования продукции не по назначению.

6. Авторизованные сервисные центры

Для укрепления имиджа надежного производителя качественной продукции и наиболее полного удовлетворения претензий потребителей ООО «Сигнал-Теплотехника» заключает договоры с сервисными центрами с предоставлением авторизации. В этом случае по согласованию со Службой сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника» авторизованный сервисный центр имеет право самостоятельно принимать решение считать случай гарантийным или нет.

Авторизованные сервисные центры – это организации, имеющие право выполнять от имени ООО «Сигнал-Теплотехника» монтаж и пуск в эксплуатацию, техническое обслуживание, гарантийный и послегарантийный ремонт продукции и принимающие на себя следующие обязательства:

- при обращении конечного потребителя выполнять первый пуск и осуществлять последующее гарантийное и послегарантийное сервисное обслуживание продукции, приобретенной у дилера или его партнера, а также установленного другой организацией;

- иметь персонал, аттестованный на допуск к работе с газовым оборудованием и прошедший обучение по отопительной технике торговой марки «Сигнал»;

- продавать запасные части к продукции всем обратившимся лицам.

Авторизованные сервисные центры по согласованию с ООО «Сигнал-Теплотехника» имеют право увеличивать сроки гарантии на определенных договором условиях.

Торговая фирма-дилер при продаже котла предоставляет конечному потребителю координаты сервисных центров. Также, координаты сервисных центров указаны в руководстве по эксплуатации продукции и на сайте ООО «Сигнал-Теплотехника».

7. Обучение и семинары

Сотрудники Службы сервиса ООО «Сигнал-Теплотехника» проводят бесплатные технические семинары по продукции торговой марки «Сигнал». Семинары ориентированы на персонал сервисных центров и торговых организаций и проводятся в учебном классе на территории ООО «Сигнал-Теплотехника», а также, по договоренности с торговыми и сервисными организациями сотрудники Службы сервиса могут выезжать в города РФ и СНГ.