

РЕГЛАМЕНТ ГАРАНТИЙНОГО И ПОСТГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПРЕАМБУЛА

Настоящий Регламент устанавливает единый порядок взаимодействия между Boilte, Клиентами и Сервисными партнерами при возникновении необходимости в гарантийном или постгарантийном обслуживании котельного оборудования.

Мы понимаем, что надежность оборудования измеряется не только годами безаварийной работы, но и скоростью, с которой мы реагируем на возникшие проблемы. Наша цель — сделать процесс обслуживания максимально прозрачным, быстрым и удобным для Клиента.

Данный документ является публичной офертой и обязателен к исполнению всеми сторонами, участвующими в процессе сервисного обслуживания оборудования Boilte.

РАЗДЕЛ 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Гарантийный случай	Неисправность оборудования, возникшая вследствие производственного дефекта или дефекта материалов при условии соблюдения правил эксплуатации
Постгарантийное обслуживание	Обслуживание оборудования после истечения гарантийного срока, выполняемое за плату
Сервисный партнер	Организация, аккредитованная Boilte для выполнения монтажа, пусконаладки и сервисного обслуживания
Акт диагностики	Документ, фиксирующий результаты осмотра оборудования, выявленные неисправности и предварительные причины
Заявка на обслуживание	Официальное обращение Клиента в сервисную службу Boilte или Сервисному партнеру
Время реакции	Период от момента регистрации заявки до первого контакта с Клиентом
Время устранения	Период от начала работ по устранению неисправности до их завершения
Ретрофит	Модернизация оборудования с установкой улучшенных узлов и компонентов

РАЗДЕЛ 2. ВИДЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Гарантийное обслуживание

Гарантийное обслуживание выполняется бесплатно при наступлении гарантийного случая в течение установленного гарантийного срока.

Что входит в гарантийное обслуживание:

- Диагностика оборудования;
- Ремонт или замена дефектных узлов и деталей;
- Бесплатная поставка запасных частей (в рамках гарантийного случая);
- Выезд сервисного инженера (в пределах согласованной зоны обслуживания).

Что не входит в гарантийное обслуживание:

- Устранение неисправностей, возникших вследствие нарушения правил эксплуатации;
- Замена расходных материалов (уплотнения, прокладки, турбулизаторы и т.п.);
- Работы, связанные с некорректным монтажом или водоподготовкой;
- Косметический ремонт и обслуживание, не влияющее на функциональность.

2.2. Постгарантийное обслуживание

Постгарантийное обслуживание выполняется за плату по действующим тарифам Boilte.

Что входит в постгарантийное обслуживание:

- Плановое техническое обслуживание (ТО);
- Диагностика и ремонт оборудования;
- Поставка запасных частей;
- Модернизация и ретрофит оборудования;
- Консультационная поддержка.

2.3. Сервисное обслуживание по контракту

Для Клиентов, заключивших долгосрочный Сервисный контракт, предоставляются льготные условия:

Услуга	Описание
Приоритетное обслуживание	Заявки обрабатываются вне очереди
Фиксированная стоимость	Ежемесячная или ежегодная плата по контракту
Включенные выезды	Определенное количество бесплатных выездов в год
Скидка на запчасти	До 15% на оригинальные запчасти
Удаленный мониторинг	Круглосуточный контроль параметров (при наличии телеметрии)

РАЗДЕЛ 3. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ НЕИСПРАВНОСТИ

3.1. Подача заявки

Шаг 1. Обнаружение неисправности

При обнаружении отклонений в работе оборудования (ошибки на контроллере, посторонние шумы, утечки, снижение производительности и т.п.) Клиент должен:

1. Зафиксировать код ошибки (если отображается на дисплее);
2. Записать параметры работы оборудования в момент сбоя (температура, давление);
3. Сделать фото или видео проблемного узла (при возможности).

Шаг 2. Обращение в сервисную службу

Заявка подается одним из следующих способов:

Способ подачи	Контактная информация	Рекомендованное время ответа
Телефон горячей линии	+7 (800) XXX-XX-XX	Немедленно
Электронная почта	service@boilte.com	1 рабочий час
Форма на сайте	www.boilte.com/service-request	2 рабочих часа
Личный кабинет партнера	partner.boilte.com	1 рабочий час

Шаг 3. Регистрация заявки

Сервисный оператор:

1. Присваивает заявке уникальный номер;
2. Фиксирует данные о Клиенте и оборудовании;
3. Определяет категорию срочности;
4. Назначает ответственного инженера.

3.2. Удаленная диагностика

Цель: Максимально быстро определить возможную причину неисправности и, по возможности, устранить ее удаленно.

Действия инженера:

№ Действие	Описание
1 Анализ данных	Изучение кодов ошибок, данных телеметрии (при наличии Digital Twin), истории обслуживания
2 Удаленная консультация	Инструктаж персонала Клиента по проверке базовых параметров (наличие питания, давление газа, уровень воды и т.п.)

№	Действие	Описание
3	Попытка удаленного восстановления	Сброс ошибок, корректировка настроек (при наличии удаленного доступа)
4	Принятие решения	Определение необходимости выезда инженера на объект

Срок: Не более 2 (двух) рабочих часов с момента регистрации заявки.

Результат: Если проблема устранена удаленно — заявка закрывается с соответствующим актом. Если требуется выезд — заявка переводится на следующий этап.

3.3. Выезд сервисного инженера на объект

Сроки выезда:

Категория срочности	Срок выезда	Описание ситуации
Аварийная	4 часа	Остановка производства, отсутствие отопления в зимний период, угроза размораживания системы
Срочная	24 часа	Частичная потеря производительности, но оборудование работает
Плановая	5 рабочих дней	Плановое ТО, диагностика без остановки оборудования

Действия инженера на объекте:

№	Действие	Описание
1	Визуальный осмотр	Проверка внешнего состояния оборудования, трубопроводов, соединений
2	Инструментальная диагностика	Измерение параметров работы (давление, температура, состав дымовых газов, вибрация)
3	Тестирование узлов	Проверка работы горелки, насосов, автоматики, датчиков
4	Составление Акта диагностики	Фиксация выявленных неисправностей, предварительных причин, рекомендуемых действий
5	Согласование с Клиентом	Обсуждение выявленных проблем, предварительных сроков и стоимости ремонта (для постгарантийных случаев)

Срок диагностики: В день выезда (максимум — 4 часа).

3.4. Принятие решения о статусе случая

На основании Акта диагностики принимается решение о статусе неисправности:

Алгоритм принятия решения:

Обнаружена неисправность

Да	Да
Гарантийный случай	Негарантийный случай
Бесплатный ремонт	Коммерческое предложение
Утверждение Клиентом	Утверждение Клиентом
Устранение неисправности	

Срок принятия решения: Не более 1 (одного) рабочего дня с момента составления Акта диагностики.

3.5. Устранение неисправности

Гарантийный случай:

Действие	Срок	Ответственный
Утверждение решения о ремонте	1 день	Сервисный центр Boilte
Заказ запасных частей	1 день	Сервисный центр Boilte
Доставка запчастей на объект	2-5 дней	Логистическая служба Boilte
Выполнение ремонта	1-3 дня	Сервисный инженер Boilte
Пусконаладка и проверка	1 день	Сервисный инженер Boilte

Постгарантийный случай:

Действие	Срок	Ответственный
Подготовка коммерческого предложения	1 день	Сервисный центр Boilte
Согласование с Клиентом	2 дня	Клиент / Сервисный центр
Заказ запасных частей	1 день	Сервисный центр Boilte
Доставка запчастей на объект	2-5 дней	Логистическая служба Boilte
Выполнение ремонта	1-3 дня	Сервисный инженер Boilte
Пусконаладка и проверка	1 день	Сервисный инженер Boilte

Общий срок устранения неисправности (гарантийный случай): Не более 30 (тридцати) рабочих дней с момента признания случая гарантийным.

Общий срок устранения неисправности (постгарантийный случай): Согласовывается с Клиентом индивидуально, но не более 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения подтверждения от Клиента.

3.6. Сдача выполненных работ

По завершении ремонтных работ:

№	Действие	Описание
1	Тестирование оборудования	Проверка работы во всех режимах, контроль параметров
2	Заполнение Акта выполненных работ	Фиксация выполненных работ, замененных деталей, результатов проверки
3	Подписание Акта Клиентом	Подтверждение Клиентом факта устранения неисправности и качества выполненных работ
4	Выдача рекомендаций	Инструктаж Клиента по дальнейшей эксплуатации, рекомендации по обслуживанию
5	Закрытие заявки	Заявка переводится в статус «Выполнена» и архивируется

РАЗДЕЛ 4. ПЛАНОВОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ТО)

4.1. Периодичность ТО

Рекомендуемая периодичность планового технического обслуживания:

Тип обслуживания	Периодичность	Содержание
Межсезонное ТО	1 раз в год (перед отопительным сезоном)	Полная диагностика, чистка, настройка
Текущее ТО	1 раз в 3-6 месяцев (в зависимости от нагрузки)	Визуальный осмотр, проверка автоматики, замеры параметров
Капитальное ТО	1 раз в 5 лет	Полная ревизия всех узлов, замена изношенных деталей

4.2. Перечень работ планового ТО

№ Вид работ	Описание
1 Визуальный осмотр	Проверка внешнего состояния корпуса, теплоизоляции, креплений
2 Чистка поверхностей нагрева	Удаление сажи, накипи, загрязнений с теплообменных поверхностей
3 Проверка горелочного устройства	Диагностика и калибровка горелки, настройка параметров сгорания
4 Проверка автоматики	Тестирование всех датчиков, контроллеров, цепей безопасности
5 Проверка арматуры	Диагностика запорной и регулирующей арматуры, замена уплотнений
6 Проверка водно-химического режима	Забор проб воды, проверка параметров, рекомендации по корректировке
7 Испытания под нагрузкой	Проверка работы оборудования на всех режимах мощности
8 Составление отчета	Документирование выполненных работ, рекомендаций, планов на будущее

4.3. Подготовка к ТО

Для проведения планового ТО Клиент обязан:

1. Обеспечить беспрепятственный доступ к оборудованию;
2. Предоставить техническую документацию (паспорт, журнал обслуживания);
3. Подготовить рабочее место для проведения работ;
4. Обеспечить наличие необходимых коммуникаций (электричество, вода).

РАЗДЕЛ 5. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОТСУТСТВИИ ЗАПЧАСТЕЙ**5.1. Заказ оригинальных запчастей**

№ Действие	Срок	Ответственный
1 Формирование заявки на запчасти	1 день	Сервисный инженер
2 Проверка наличия на складе	1 день	Складской отдел
3 Заказ с завода (при отсутствии на складе)	1 день	Отдел снабжения
4 Производство / поставка запчасти	10-30 дней	Boilte / Поставщик
5 Доставка на объект	2-5 дней	Логистическая служба

5.2. Альтернативные решения при длительном отсутствии запчастей

Если оригинальная запчасть требует длительного срока поставки (более 30 дней), Boilte предлагает следующие альтернативы:

№ Решение	Описание	Срок
1 Временная замена	Установка совместимого аналога до получения оригинальной детали	Согласовывается
2 Ремонт узла	Ремонт существующего узла (при возможности)	5-10 дней
3 Ретрофит (модернизация)	Замена узла на улучшенную версию (возможна доплата)	10-20 дней

РАЗДЕЛ 6. КОНТАКТЫ ДЛЯ СЕРВИСНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Канал связи	Контактная информация	Назначение
Сервисная горячая линия	+7 (800) XXX-XX-XX	Экстренные обращения, аварийные заявки

Канал связи	Контактная информация	Назначение
Сервисная электронная почта	service@boilte.com	Плановые заявки, вопросы по ТО
Форма заявки на сайте	www.boilte.com/service	Стандартные заявки
Отдел гарантии	warranty@boilte.com	Вопросы по гарантийным случаям
Отдел запчастей	spares@boilte.com	Заказ запасных частей

РАЗДЕЛ 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Обязательность Регламента

Настоящий Регламент является обязательным для выполнения всеми сторонами, участвующими в процессе гарантийного и постгарантийного обслуживания оборудования Boilte.

7.2. Изменения и дополнения

Boilte оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Регламент. Новая редакция вступает в силу с момента её публикации на официальном сайте www.boilte.com.

7.3. Актуальная версия

Актуальная версия Регламента всегда доступна на официальном сайте www.boilte.com/service.

7.4. Преимущественная сила

В случае противоречий между настоящим Регламентом и условиями Сервисного контракта, преимущественную силу имеют условия Сервисного контракта.

7.5. Ответственность сторон

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Регламенту стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями заключенных договоров.

7.6. Сервисный контракт

Детальные условия планового обслуживания, периодичность и объем работ фиксируются в Сервисном контракте, заключаемом с Клиентом. Рекомендуем заключить Сервисный контракт для обеспечения максимальной надежности вашего оборудования.

Утверждено:

Технический директор Boilte