

РУКОВОДСТВО ПО ГАРАНТИИ



Общий раздел



Содержание

1.	Область применения.....	3
2.	Содержание	3
3.	Партнёр по договору (далее по тексту - партнёр)	3
4.	Партнёры, являющиеся торговыми представителями с собственной структурой обслуживания и продаж	3
5.	Согласованная форма связи	4
6.	Приёмка поставки	4
7.	Хранение продукции.....	5
8.	Передача конечному пользователю, уведомление о начале гарантийного срока	5
9.	Основная гарантия	5
10.	Дополнительная гарантия	6
11.	Дефекты	6
12.	Сумма регрессного требования	6
13.	Рассмотрение претензий в рамках гарантии	7
14.	Другие требования к предъявлению претензий по основной или дополнительной гарантии.....	9
15.	Отсутствие права предъявления претензий по основной или дополнительной гарантии.....	9
16.	Сервисная книжка.....	Ошибка! Закладка не определена.
17.	Ответственность	10
18.	Обновления программного обеспечения	11
19.	Добрая воля	11
20.	Сроки основной и дополнительной гарантии на запасные части и комплекты для переоборудования.....	11
21.	Пломбы и настройки.....	12
22.	Гарантийные детали	12
23.	Обязанности партнёра Palfinger.....	12
24.	Вспомогательное оборудование и приспособления PALFINGER.....	13
25.	Минимизация убытков и программы модернизации продукции.....	13
26.	Процедуры при возникновении несчастных случаев	14
27.	Правовые отношения между партнёром и конечным пользователем/покупателем.....	14
28.	Применимое право, юрисдикция.....	14
29.	Письменная форма	14
30.	Делимость договора	15
31.	Преимущественное право документов	15
32.	Применимость общих условий и положений	15
33.	Особые условия для партнёров, являющихся торговыми представителями без собственной структуры продаж и сервиса	15
34.	Особые условия в случае если партнёр не является торговым представителем	16
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Компании	16
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Продукция	17
	ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководства по основной и дополнительной гарантиям на определённую продукцию	19
	ПРИЛОЖЕНИЕ 4: Трансграничные продажи	28



РУКОВОДСТВО ПО ГАРАНТИИ

Общий раздел

1. Область применения

Настоящее Руководство по гарантии применяются в отношении компаний в составе Palfinger Group, перечисленных в Приложении 1 (здесь и далее «PALFINGER»), а также к продукции PALFINGER, упомянутой в Приложении 2.

Приложение 3 «Руководство по гарантии на определённую продукцию» охватывает различные положения в отношении срока и объёма гарантий на разные виды продукции Palfinger. Оно также содержит определённые требования к формам (например, e-Claim, Excel), связанным с рассмотрением гарантийных рекламаций в отношении такой продукции PALFINGER. В связи с этим, Приложение 3 «Руководства гарантии на определённую продукцию» имеет преимущество перед настоящими Руководством по гарантии.

2. Содержание

Настоящее Руководство по гарантии содержит гарантии и гарантийное соглашение между компанией Palfinger и её партнёром по договору (далее – партнёр). Кроме того, Руководство определяет условия и процедуры, которые необходимо соблюдать при составлении и рассмотрении рекламаций по гарантии.

3. Партнёр по договору

PALFINGER реализует продукцию производства PALFINGER напрямую или через сеть независимых дилеров PALFINGER. В настоящем Руководстве по гарантии установлены договорные условия между PALFINGER и её партнёрами, которые в любом отдельном случае приобретают у PALFINGER продукцию производства PALFINGER.

На основании соответствующего соглашения между PALFINGER и такими партнёрами настоящее Руководство по гарантии становится неотъемлемой частью договора.

Это не предусматривает предоставление гарантии производителя конечному пользователю (или заказчику партнёра). Однако, если такие партнёры являются торговыми представителями (например официальные дилеры Palfinger, авторизованные изготовители кузовов, производители полнокомплектного оборудования [ОЕМ-производители] и т.д.), Palfinger настоятельно рекомендует своим партнёрам предоставлять в виде минимального стандарта условия гарантии, предоставленные PALFINGER, своим собственным заказчикам и/или гарантировать их предоставление в расширенной цепочке продаж (см. пункт 27 ниже).

В связи с этим настоящие Руководства по основной и дополнительной гарантиям могут оказывать влияние на конечных пользователей.

4. Партнёры, являющиеся торговыми представителями с собственной структурой продаж и сервиса

Если партнёр является торговым представителем, то такой партнёр не использует и не осуществляет управление продукцией PALFINGER самостоятельно. Зачастую недостатки продукции PALFINGER обнаруживаются только после начала эксплуатации конечным пользователем.



Если у партнёра имеется своя структура продаж и сервиса продукции PALFINGER, тогда при любых рекламациях по гарантии со стороны конечного пользователя в отношении продукции PALFINGER партнёр по договору должен выполнить ремонт самостоятельно, или с привлечением партнёров (например, контрактных субпартнёров, или партнёров по сервису). Это должно основываться исключительно на условиях, согласованных между партнёром и конечным пользователем. Пункт 27 необходимо учитывать при любых обстоятельствах.

В отношениях с PALFINGER данный порядок выполнения процедуры представляет собой самостоятельное устранение дефектов силами партнёра, на которое PALFINGER настоящим предоставляет свое разрешение.

В результате надлежащего выполнения работы в рамках основной и/или дополнительной гарантии в период такого самостоятельного устранения партнёр имеет право на предъявление регрессной претензии в адрес PALFINGER. Право обратного требования распространяется на трудовые и материальные издержки, связанные с ремонтом, с точным уровнем подлежащих возмещению затрат на основе настоящего Руководства по гарантии.

Никакие запросы от партнёра сверх регрессного требования не принимаются к рассмотрению.

5. **Согласованная форма связи**

Все претензии по основным гарантиям необходимо предъявлять посредством службы e-Claim. Если для определенных групп продукции (например, MBB PALFINGER, PALFINGER RAILWAY, ИНМАН, Велмаш) не предусмотрено никаких условий для использования службы e-Claim, необходимо использовать формы, предоставленные PALFINGER для таких ситуаций (на сайте по адресу <https://www.palfinger.com/ru-ru/poisk-dilera/garantiya> онлайн-форма гарантии <http://palfinger.simpoll.ru/garantiya>, посредством e-Claim, либо обращение в виде официального письма с калькуляцией в формате MS Excell).

Все прочие необходимые виды связи должны осуществляться исключительно с сервисным отделом PALFINGER, отвечающим за соответствующую группу продукции.

6. **Приёмка поставки**

При выполнении доставки (т.е. когда товар принимается или доставляется партнёру), партнёр должен сразу же проверить груз на предмет любого повреждения или недостатков, которые могут быть обнаружены при внешней проверке, и проверить полноту комплекта поставки.

В случае, если что-либо было повреждено или утеряно при транспортировке, это необходимо подробно отразить в накладной и незамедлительно уведомить перевозчика. Необходимо сделать фотографии, обеспечивающие чёткое представление ситуации. Замечания общего характера и/или оговорки недопустимы.

О любых выявленных повреждениях, недостатках, несоответствиях по количеству или неправильных поставках необходимо немедленно уведомлять PALFINGER и при любых обстоятельствах не позднее, чем через две недели после доставки, в согласованной форме (на сайте по адресу <https://www.palfinger.com/ru-ru/poisk-dilera/garantiya> в онлайн-форме <http://palfinger.simpoll.ru/garantiya>, посредством e-Claim, либо официальным письмом «Претензии о несоответствии поставки»).

Любые претензии, предъявленные с опозданием, или относящиеся к несоответствующему количеству, и/или неправильным поставкам, либо внешне видимым дефектам, или другим повреждениям, которые могли бы быть обнаружены в случае проведения своевременной проверки, отклоняются.



7. Хранение продукции

За счёт надлежащего защищённого хранения продукции PALFINGER, должно быть гарантировано отсутствие ухудшения свойств и нарушения сохранности в течение периода хранения с момента доставки партнёру до передачи конечному пользователю, и, как следствие, нахождение всех компонентов в том же первоначальном состоянии, в котором они были отправлены PALFINGER.

При хранении продукции в течение более 6 месяцев партнёр должен принять соответствующие меры по защите продукции от факторов окружающей среды и, при необходимости, поместить её на консервацию в соответствии с требованиями, перечисленными в Руководствах по эксплуатации на каждый вид оборудования. Кроме того, должно быть проведено тщательное обследование оборудования. Информация об этом может быть предоставлена отделом сервиса Palfinger.

Любые претензии, основанные на ущербе, причинённом в результате нарушения правил хранения продукции, будут отклонены.

8. Передача конечному пользователю, уведомление о начале гарантийного срока

Партнёр должен убедиться, что до передачи конечному пользователю продукция и все дополнительные устройства проходят соответствующую проверку согласно Руководству по эксплуатации, и что никаких оговорок относительно ввода в эксплуатацию не существует.

Передача продукции конечному пользователю должна выполняться квалифицированным персоналом, быть полностью документированной и доводиться до сведения PALFINGER в согласованной форме (в т.ч. через раздел сайта <https://www.palfinger.com/ru-ru/poisk-dilera/garantiya>, активная иконка: <http://palfinger.simpoll.ru/garantiyniy-talon>, либо в общем случае посредством онлайн-интерфейса PALDESK), не позднее, чем через 3 недели с момента передачи.

Во время передачи продукции партнёр несёт ответственность за достаточное обучение и инструктаж конечного пользователя или его обслуживающего персонала. В целом, такое обучение или обслуживание должны выполняться и документироваться в соответствии с «Руководством по передаче» (отдельный документ или часть руководства по обслуживанию).

Полностью заполненная документация по правильной передаче продукции должна включать в себя:

- а. Заполнение раздела «Начало гарантийного срока» в руководстве по обслуживанию;
- б. Правильное уведомление о начале гарантийного срока (Регистрация продукции);
- в. Заполнение протокола передачи обслуживания в руководстве по обслуживанию;
- г. Представление протокола передачи в согласованной форме (через раздел сайта <https://www.palfinger.com/ru-ru/poisk-dilera/garantiya>, активная иконка: <http://palfinger.simpoll.ru/garantiyniy-talon>, либо посредством отправки оригинала, или отсканированной копии регистрационного талона в сервисной книжке).

PALFINGER не несёт ответственности за какие-либо убытки в результате недостающей, ненадлежащей или неполной передачи продукции конечному пользователю.

9. Основная гарантия

Palfinger предоставляет партнёру на определённый период основную гарантию на продукцию, перечисленную в Приложении 2. Применяемые гарантийные сроки и особые условия в



отношении соответствующей продукции — это те сроки и условия, которые определены в Приложении 3.

Гарантийный срок, как правило, исчисляется с момента передачи продукции конечному пользователю (т.е. с момента фактической передачи права распоряжения продукцией). Для некоторых продуктов, перечисленных в Приложении 2, срок наступает не позднее истечения времени, указанного для таких продуктов в Приложении 3.

PALFINGER предоставляет основную гарантию сроком 12 месяцев от образования коррозии изнутри и снаружи на всех компонентах с KTL-покрытием, порошковым покрытием или окрашенных компонентах, в каждом случае при распространении коррозии более чем на 5 мм. Исключением из такой гарантии являются детали с естественным механическим повреждением или износом (например, выдвижные стрелы или рифлёные пластины), любое изменение цвета или выцветание в результате воздействия ультрафиолетовых лучей или не рН-нейтральных чистящих средств и коррозии вследствие внешнего повреждения.

Такая гарантия содержит обязательство PALFINGER о принятии на себя ответственности за любой недостаток продукции, возникший в течение гарантийного срока, независимо от дополнительной гарантии со стороны партнёра по договору.

Любые претензии, выходящие за рамки ремонтных работ (например, упущенная выгода, простые денежные убытки, косвенные убытки, неполученные доходы, время простоя, командировочные расходы, расходы на установку и вывод из эксплуатации продукции, транспортные расходы, расходы на перевод, подменное транспортное средство и т.д.) в явно выраженной форме не покрываются гарантийным правом и к рассмотрению не принимаются.

10. Дополнительная гарантия

Если в настоящих Руководствах по основной и дополнительной гарантиям не указано иное, в дополнение к основной гарантии, предоставленной PALFINGER, предоставляется право на дополнительную гарантию в объёме, предусмотренном местным законодательством.

11. Дефекты

В рамках гарантии, PALFINGER несёт ответственность перед партнёром исключительно за технические характеристики, функциональные возможности и конфигурацию в соответствии с техническими характеристиками. Если продукция не соответствует заявленным требованиям, это считается дефектом. Размеры и вес могут незначительно отличаться.

12. Сумма регрессного требования

а. Почасовая ставка по гарантийной работе — единицы измерения выполненной работы

Возмещение расходов в контексте регрессного права на работу по основной и дополнительной гарантиям рассчитывается на основе отдельно согласованной почасовой ставки.

Такая почасовая ставка по гарантийной работе формируется, в частности, на основе установленной часовой рабочей ставки в сети продаж и обслуживания партнёра по договору и уровне обучения персонала.

Количество часов, оплачиваемых на основе утверждённой почасовой ставки по гарантийной работе, основывается на текущей версии стандартного листа трудозатрат по ремонту соответствующей продукции (публикуется в закрытом разделе Extranet PALFINGER, или на онлайн-портале PALFINGER).



Любое время, потраченное на поиск недостатков или дефектов, возмещается только в том случае, если PALFINGER сочтёт его необходимым и в достаточной степени оправданным.

б. Единовременный платёж за дополнительные расходы

PALFINGER предусматривает возможность единовременного платежа за дополнительные расходы по гарантийной рекламации (например, углублённая диагностика, масла и смазочные материалы, транспортные расходы и т.д.), при условии, что данные расходы предварительно согласованы с PALFINGER, а также полная гарантийная рекламация, используя которую PALFINGER может чётко оценить гарантийный случай, представлена вовремя, в согласованной форме.

в. Запасные части

Партнёр должен заказывать запасные части по мере необходимости. Комплект документов на них оформляются PALFINGER.

При наступлении случая по гарантии, после утверждения претензии, проведения работ и предоставлении подтверждающих документов, оформляется комплект документов. PALFINGER **не** возмещает любые дополнительные расходы (например, таможенные пошлины, транспортные расходы и т.д.), превышающие чистые затраты на материалы.

г. Транспортные расходы

В том случае, когда характер дефекта не исключает возможность движения или транспортировки оборудования, предполагается, что конечный пользователь передаст её за свой счет в ближайший авторизованный сервисный центр PALFINGER для проведения ремонтных работ.

Если транспортировка оборудования невозможна, то в случае возникновения дополнительных расходов в результате проведения работ вне ближайшего сервисного центра PALFINGER, PALFINGER не возмещает указанные расходы. Возмещение возможно только если факт возникновения указанных расходов и их объём были согласованы сторонами заранее.

д. Принцип самого недорогого и целесообразного исполнения

В качестве основополагающего принципа, PALFINGER требует, чтобы все работы в рамках гарантии выполнялись партнёром по договору самым недорогим и целесообразным способом. Любые расходы, которые противоречат этому принципу, не возмещаются.

е. Исключение прочих претензий

Все прочие претензии, помимо вышеупомянутых (например, претензии по косвенным убыткам, транспортным расходам, командировочным расходам или упущенной выгоде), исключаются.

PALFINGER не несёт ответственности за какие-либо соглашения между партнёром конечным пользователем, выходящие за рамки настоящего обязательства по основной и дополнительной гарантиям.

13. Рассмотрение претензий в рамках основной и дополнительной гарантий

Любые регрессные требования в рамках основной или дополнительной гарантии могут быть предъявлены исключительно с помощью гарантийной рекламации в согласованной форме (на сайте по адресу <https://www.palfinger.com/ru-ru/poisk-dilera/garantiya> в онлайн-форме <http://palfinger.simpoll.ru/garantiya>) в ответственный отдел сервиса PALFINGER.

Уведомления, представленные не в соответствии с согласованной формой, являются недопустимыми и не будут рассмотрены PALFINGER.



Партнёру всегда необходимо консультироваться с PALFINGER перед выполнением работ в рамках гарантии. Партнёр может выполнять согласованные необходимые ремонтные работы в рамках гарантии и предъявлять регрессное требование в их отношении.

Если предварительная консультация не была выполнена, PALFINGER имеет право отклонить соответствующие гарантийные претензии.

В случае предъявления претензии в рамках гарантии, PALFINGER предоставляет партнёру для мобильного обслуживания пользователей:

- Возмещение трудозатрат по ремонту оборудования в соответствии со стандартными нормативами времени по каждому виду оборудования;
- Возмещение пробега сервисного автомобиля в соответствии с утверждённой ставкой на текущий календарный год (руб./км.);
- Возмещение командировочных и транспортных затрат на выездные ремонтные работы (только при предварительном согласовании).

Полный комплект оригиналов документов по гарантийной претензии необходимо представлять в адрес PALFINGER в течение 30 рабочих дней с момента завершения работы по гарантии.

PALFINGER имеет право отклонить любые гарантийные претензии, которые являются неполными, или полученными несвоевременно.

Гарантийные случаи должны быть подробно описаны, задокументированы и представлены вместе с соответствующими подтверждающими данными (например: фотографии дефектов, видео файлы некорректной работы оборудования, файлы системы диагностики PALdiag.net, файлы PALTRONIC, каталожные и серийные номера деталей, каталожные и серийные номера цилиндров и т.д.).

В случае предъявления претензий, связанных с несущими компонентами, документация в виде фотографий в любом случае должна быть отправлена с гарантийной претензией, включая непосредственное обращение в адрес отдела сервиса PALFINGER.

Вся дополнительная информация, запрашиваемая PALFINGER в отношении любого гарантийного уведомления, должна быть предоставлена без задержки.

PALFINGER обрабатывает гарантийные претензии в течение 20 календарных дней с момента получения всей информации и материалов, необходимых для этого.

PALFINGER оставляет за собой право на пересмотр любых сумм в отношении уже утвержденных гарантийных требований, если по результатам её собственных анализов или расследований будет выявлено, что претензии в рамках гарантии не были оправданными, поскольку в частности:

- а. Определённые требования к гарантийной претензии не соблюдены (и, если это в явной форме необходимо, а дефект связан с этим — см. пункт 14);
- б. Существует какое-либо обстоятельство, исключающее какие-либо претензии в рамках гарантии, и заявленный дефект связан с этим (см. пункт 15, например, по собственной вине предъявителя претензии или по вине третьей стороны); или
- в. Это вытекает из любых других обстоятельств или причин, согласно которым партнёр не имеет права на какое-либо регрессное требование по гарантии на конкретные ремонтные работы (например, возвращённая запчасть или материал, на который распространяется основная гарантия, абсолютно не имеет недостатков и, как следствие, не содержит какого-либо дефекта; либо работа не выполнена, или гарантийная претензия представлена ненадлежащим образом, и т.д.).



14. Другие требования к предъявлению претензий по гарантии

Другие требования для обеспечения прав на предъявление претензий по гарантии к PALFINGER:

- а.** Профессиональный монтаж и сборка продукции в соответствии с инструкциями PALFINGER по монтажу оборудования. При любых недостатках продукта, которые могут быть связаны с несоблюдением инструкций PALFINGER по монтажу, партнёр не вправе предъявлять любые претензии к PALFINGER.
- б.** Привлечение обученного и квалифицированного персонала и использование соответствующего оборудования и диагностических инструментов PALFINGER (например, PALDIAG и инструменты согласно каталогу инструментов PALFINGER). При любых недостатках, или дополнительных расходах вследствие нарушения данного обязательства, партнёр не вправе предъявлять любые претензии к PALFINGER.
- в.** Наличие соответствующих неповрежденных пломб на продукции. В случае повреждения или удаления каких-либо пломб, любые претензии к PALFINGER становятся недопустимыми, т.к. этим могут быть обусловлены дефекты продукции.
- г.** Соблюдение и надлежащее документирование предписанных интервалов обслуживания согласно руководству по обслуживанию и/или инструкциям по эксплуатации. В случае несоблюдения предписанных интервалов обслуживания, любые претензии становятся недопустимыми, поскольку именно с этим могут быть связаны любые недостатки.
- д.** Использование оригинальных запасных частей, приобретённых через торговую сеть PALFINGER. В случае установки каких-либо сторонних деталей, партнёр не вправе предъявлять какие-либо претензии по отношению к ним в рамках гарантии.

15. Отсутствие права предъявления претензий по основной или дополнительной гарантии

Любое право на предъявление претензий по основной или дополнительной гарантии исключается, равно как и любая другая ответственность за повреждение или дефекты продукции, если они обусловлены любой из нижеуказанных причин:

- а.** Природные стихийные явления;
- б.** Неправильное обращение с продукцией PALFINGER;
- в.** Использование продукции PALFINGER не по назначению;
- г.** Несанкционированные изменения продукции PALFINGER и/или её электронных либо гидравлических настроек;
- д.** Неправильный ремонт продукции PALFINGER;
- е.** Недостаточное или неправильное обслуживание продукции PALFINGER (т.е. не в соответствии с графиком обслуживания, указанного в руководстве по обслуживанию и/или инструкции по эксплуатации);
- ж.** Нарушение, допущенное партнёром или третьей стороной;
- з.** Несоблюдение любых программ модернизации продукции, предписанных PALFINGER;
- и.** Несоблюдение инструкции по эксплуатации.



Бремя доказательства несоблюдения любого из условий, описанных в пунктах (а)–(и), лежит на PALFINGER. Партнёр по договору должен доказать тот факт, что дефект не связан с обстоятельствами, описанными в пунктах (а)–(и).

Кроме того, гарантия не распространяется на расходные и эксплуатационные материалы, такие как масла, смазки, фильтрующие элементы и все детали, подверженные нормальному износу и подлежащие замене в соответствии с графиком технического обслуживания в течение срока действия гарантии.

PALFINGER не несёт никакой ответственности и не даёт никаких гарантий на монтаж или любые изменения продукции PALFINGER, за исключением случаев, когда PALFINGER самостоятельно выполнил указанные настройки или изменения.

Ответственность за любые дефекты или другие последствия, возникшие в связи с монтажом продукции PALFINGER (например, на грузовом автомобиле или другом транспортном средстве для транспортировки, либо на стационарной установке) или вследствие любого другого взаимодействия продукции PALFINGER с кузовными элементами, возлагается исключительно на изготовителя кузовных элементов, либо на организацию, проводившую монтаж. PALFINGER в данном контексте не несёт никакой ответственности и не предоставляет никаких гарантий. Это также относится к любым электрическим или гидравлическим соединениям между транспортным средством, или стационарной установкой, и продукцией PALFINGER (например, гидравлические магистрали, электрические соединения, дополнительные электронные компоненты).

16. Сервисная книжка

В части, касающейся вопроса соблюдения и надлежащего документирования предписанных Руководством по эксплуатации интервалов обслуживания, сервисная книжка является единственным документом, который надлежит использовать.

Все работы по обслуживанию и ремонту, включая подробную информацию о текущих общих часах работы (если это технически возможно), должны регистрироваться в сервисной книжке.

Некоторые ремонтные работы (например, замена крупных компонентов или систем) должны быть отражены в предназначенных для этого разделах сервисной книжки.

PALFINGER оставляет за собой право запрашивать копии соответствующих страниц сервисной книжки.

17. Ответственность

Ответственность за любые убытки, возникшие вследствие незначительных недостатков оборудования PALFINGER (за исключением причинения вреда здоровью), исключается. Бремя доказательства того, что PALFINGER виновна в любой серьёзной ошибке, оправдывающей любого рода ответственность, лежит на партнёре.

В случаях существенных недостатков, PALFINGER несёт ответственность только в соответствии с нижеуказанными ограничениями ответственности:

- а. Ответственность PALFINGER ограничена размером оплаты, которую партнёр осуществляет за продукцию или услугу, которые в конкретном случае привели к убытку, или с не предоставлением или поздним предоставлением которых связан убыток.
- б. Ответственность за упущенную выгоду, простые денежные убытки и косвенные убытки (например, неполученные доходы, время простоя, командировочные расходы, упущенная выгода, транспортные расходы, подменное транспортное средство и т.д.) или любые другие косвенные убытки **исключаются**.



18. Обновления программного обеспечения

PALFINGER постоянно совершенствует свою продукцию, в том числе в области программного обеспечения. Установка обновлений программного обеспечения, предлагаемых PALFINGER, в том числе в контексте обслуживания или устранения неисправностей в работе продукции, не оплачивается PALFINGER, за исключением случаев, когда они предписаны как часть отзывной программы, или модернизации продукции.

19. Добрая воля

В отдельных случаях PALFINGER может добровольно, по своему собственному усмотрению и без признания какого-либо юридического обязательства, делать жест доброй воли.

Для PALFINGER это представляет собой меру, направленную на повышение лояльности клиентов. Даже без каких-либо соответствующих обязательств PALFINGER считает разумным обеспечивать удовлетворённость своих клиентов в проблемных ситуациях.

Как следствие, в рамках такой доброй воли PALFINGER может добровольно предоставлять услуги по ремонту или обслуживанию даже после истечения сроков действия предусмотренной законом или индивидуальной гарантии.

В случае выполнения такого жеста доброй воли, партнёр обязан провести конечному пользователю ремонт в объёме, согласованном PALFINGER. В противном случае PALFINGER имеет право в любое время в течение установленных законом сроков давности предъявить претензию партнёру.

«В согласованном объёме» означает, что, если PALFINGER соглашается покрыть долю материальных затрат партнёра, счёт конечному пользователю за материальные затраты уменьшается на такую же величину. Утвержденные часы работы вычитаются из количества часов работы, выставленных в счёте конечному пользователю.

20. Сроки гарантии на запасные части и комплекты для переоборудования

Сроки, применимые к запасным частям и комплектам для переоборудования, являются сроками основной и дополнительной гарантий на определённую продукцию (см. Приложение 3). Сроки гарантии на запасные части и комплекты для переоборудования исчисляются со дня установки и при любых обстоятельствах не позднее, чем через 12 месяцев с момента отправки партнёру со стороны PALFINGER. Любой случай в рамках гарантии должен быть представлен в согласованной форме (обычно посредством официального письма с темой «Гарантия на запасную часть»). Каждая установка запасных частей подлежит документированию (в том числе в сервисной книжке), с отправкой соответствующего подтверждения в случае проверки по запросу PALFINGER.

Дополнительно приобретённые расширенные гарантии на продукцию PALFINGER не распространяются на запасные части, даже если они были приобретены для использования с соответствующей продукцией PALFINGER.

Любые претензии по гарантии на какие-либо запасные части, полностью предоставленные в качестве жеста доброй воли, исключаются.

Инструменты, реализуемые через PALFINGER, не считаются продукцией PALFINGER в контексте настоящих Рекомендаций по гарантии. Следовательно, какое-либо гарантийное соглашение не предусматривается. Аналогичным образом применяются условия гарантии и ответственности в соответствии с настоящими условиями гарантии.



21. Пломбы и настройки

Пломбы с клапанов и компонентов разрешается удалять только квалифицированным специалистам дилера PALFINGER (или члену его сети продаж и сервиса), уполномоченным выполнять такую работу, при этом повторная установка допускается только с использованием соответствующих и правильно зарегистрированных инструментов.

Изменение электронных, механических и гидравлических настроек разрешается выполнять только квалифицированным специалистам партнёра PALFINGER (или члену его сети продаж и обслуживания), уполномоченным выполнять такую работу.

22. Гарантийные детали

Любая подпадающая под гарантию деталь, которую запрашивает PALFINGER, должна быть отправлена обратно в PALFINGER за счёт партнёра в течение четырёх недель с момента запроса. В случае неполучения PALFINGER гарантийной детали или получения её с нарушением такого срока, претензия гарантии отклоняется.

В случае невозможности или нецелесообразности отправки заменённой детали это оговаривается сторонами заблаговременно.

При подтверждении стоимости детали в гарантийном случае право собственности и владения в части, касающейся оплаченной детали, переходит к PALFINGER. Это необходимо для того, чтобы PALFINGER мог реализовать свои права в отношении своих поставщиков.

Любые неотправленные гарантийные детали, в отношении которых гарантийная претензия была одобрена PALFINGER, должны быть уничтожены партнёром в течение двух месяцев с момента установления гарантийного случая. Возврат таких деталей на рынок или обращение их иным способом запрещены.

Заменённые гарантийные детали должны быть очищены, надлежащим образом упакованы и промаркированы по номеру запроса на гарантийную деталь и возвращены в отдел сервиса PALFINGER.

Если гарантийная претензия не утверждена (т.е. затраты на детали и работы по замене не подтверждаются PALFINGER, либо производителем конкретного узла или группы комплектующих), тогда партнёр может запросить заменённую деталь у PALFINGER обратно, при этом транспортные расходы несёт сам партнёр. Возвращение таких деталей на рынок или иное их обращение разрешено только при условии отсутствия проблем с их качеством или безопасностью. При отсутствии запроса на возврат неподтверждённой гарантийной детали, такая деталь уничтожается PALFINGER самостоятельно.

23. Обязанности партнёра Palfinger

а. Ответственность партнёра Palfinger перед конечным пользователем

На основании своих партнёрских обязательств, дилер PALFINGER должен брать на себя ответственность за всю дефектную продукцию, выполнять работу в рамках гарантии, а также предъявлять гарантийные претензии в адрес Palfinger.

Это относится к той продукции (согласно [Приложению 2](#)), которую партнёр PALFINGER по договору действительно продаёт самостоятельно.

б. Ответственность партнёра перед PALFINGER

Каждый партнёр должен привлекать достаточное количество квалифицированных и подходящих работников, которые могут выполнять все виды работ в рамках компетенций, партнёра, а также выполнять соответствующие операции в рамках гарантии.



Руководства по гарантии или другие инструкции, используемые PALFINGER, должны быть доведены до сведения персонала партнёра, с необходимостью их применения и контроля за их соблюдением.

в. Ответственность партнёра перед субпартнёрами

Партнёр единолично несёт ответственность перед PALFINGER за управление претензиями по гарантиям в соответствии с настоящим Руководством по гарантии. Это остаётся в силе, даже если партнёр привлекает субпартнёра (или других членов его сети продаж и сервиса) при выполнении работ в рамках гарантии.

Всюду, где это может быть необходимо, партнёр незамедлительно оплачивает услуги субпартнёрам (или любым другим членам его сети продаж и сервиса). И наоборот, партнёр берёт на себя ответственность за прямую оплату всех счетов от PALFINGER в рамках претензий по гарантии.

Субпартнёры (или любые другие члены сети продаж и сервиса партнёра) обязаны соблюдать настоящее Руководство по гарантии, в той мере, в которой соответствующие обязательства применяются к партнёру. Партнёр несёт ответственность перед PALFINGER в отношении своих субпартнёров (или любых других членов его сети продаж и сервиса) и должен обеспечивать их надлежащее обучение и контроль.

Партнёр должен, в частности, предоставлять достаточную техническую и административную поддержку по работе с претензиями, чтобы обеспечить выполнение всех необходимых требований своими субпартнёрами.

24. Вспомогательное оборудование и приспособления PALFINGER

Помимо самой продукции PALFINGER, претензии в рамках гарантии могут быть предъявлены только в отношении вспомогательного оборудования и приспособлений PALFINGER, которые по подтверждённым данным были приобретены у PALFINGER.

В части, касающейся вспомогательного оборудования и приспособлений PALFINGER, применимыми условиями являются условия в рамках гарантии на определённую продукцию, относящиеся к той продукции, в отношении которой они применяются (см. [Приложение 3](#)).

Гарантийный срок исчисляется с даты установки и при любых обстоятельствах не позднее, чем через 12 месяцев после поставки компанией PALFINGER.

Любые претензии, связанные с вспомогательным оборудованием или приспособлениями, необходимо направлять в адрес PALFINGER в согласованной форме (на сайте по адресу <https://www.palfinger.com/ru-ru/poisk-dilera/garantiya> в онлайн-форме <http://palfinger.simpoll.ru/garantiya>, либо посредством e-Claim, либо официальным письмом), обычным способом гарантийного обслуживания, с указанием модели, серийного номера и даты установки. Гарантийная претензия предъявляется по номеру оборудования, указанному на продукции, на которой установлено устройство.

25. Минимизация убытков и программы модернизации продукции

Партнёр обязан стремиться минимизировать любой возможный убыток, ущерб или иной вред, в частности, как можно скорее выполнить ремонт, прежде чем произойдет какой-либо дальнейший убыток или ущерб, либо усилится уже произошедший убыток или ущерб.

Партнёр должен в максимально возможной степени участвовать в программах модернизации продукции, сообщать о них конечным пользователям или другим покупателям достоверно и безотлагательно, и выполнять их в соответствии с требованиями PALFINGER. PALFINGER имеет право требовать возмещения любых убытков, ставших результатом недостаточного



участия или выполнения программы модернизации продукции и/или нарушения обязанностей по минимизации убытков.

Если конечный пользователь или другой покупатель со всей очевидностью не будет реагировать на повторные запросы о принятии мер по модернизации продукции, партнёр должен своевременно сообщить об этом PALFINGER.

26. Процедуры при возникновении несчастных случаев

Если использование оборудования приведёт к несчастному случаю с материальным ущербом, или телесному повреждению, партнёр должен незамедлительно и при любых обстоятельствах в течение трёх рабочих дней с момента возникновения несчастного случая отправить точный отчёт о несчастном случае в адрес PALFINGER.

Описание обстоятельств несчастного случая должно быть дополнено информативной фотографической документацией. Все детали, которые могут быть причиной несчастного случая, должны быть немедленно изолированы.

Дальнейшие действия должны быть незамедлительно согласованы с отделом сервиса PALFINGER.

27. Правовые отношения между партнёром и конечным пользователем/покупателем

Права и условия в соответствии с настоящим Руководством по гарантии представляют собой минимальный стандарт, который партнёр обязуется соответствующим образом предоставлять на основании договора своим покупателям/конечным пользователям.

В случае непредставления партнёром покупателю или конечному пользователю любых соответствующих условий или прав, PALFINGER также освобождается от своих обязательств согласно настоящему Руководством по гарантии, в той части, в которой они соответствуют договору, согласованному партнёром с покупателем или конечным пользователем.

PALFINGER не несёт ответственности за любые обязательства, взятые партнёром перед своими заказчиками. До тех пор, пока PALFINGER выполняет свои обязательства в соответствии с настоящими Руководствами по основной и дополнительной гарантиям, партнёр не имеет права на какие-либо дополнительные права регресса или другие требования в результате выполнения своих собственных гарантийных обязательств или договорных гарантий по отношению к своему покупателю или конечному пользователю.

28. Применимое право, юрисдикция

Применимым правом является право Российской Федерации с учетом правил подсудности, установленных процессуальным законодательством Российской Федерации. При этом общим правилом является подача иска в суд, находящийся в г. Санкт-Петербурге.

29. Письменная форма

Любые изменения и/или исключения в настоящем Руководстве должны быть составлены в письменной форме. PALFINGER имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Руководство по гарантии. В случае любого нарушения обязательств, определённых в настоящем Руководстве по гарантии, все права на предъявление претензии утрачиваются. Настоящее Руководство по гарантии заменяют собой все ранее существовавшие положения по данному вопросу.



30. Делимость договора

Если какие-либо положения настоящих руководств являются или становятся недействительными, юридически неприемлемыми или не имеющими законной силы, остальные положения остаются неизменными этим и имеют полную юридическую силу.

31. Преимущественное право документов

Любые руководства по гарантиям на определённую продукцию (Приложение 3) не имеют преимущественных прав перед настоящим общим Руководством по гарантиям и лишь дополняют его.

32. Применимость общих условий и положений

В отсутствие изменений настоящего Руководства по гарантии, общие условия и положения PALFINGER в их последней редакции, опубликованной на веб-сайте компании (www.palfinger.com, <https://www.palfinger.com/ru-ru/poisk-dilera/garantiya>), применяются во всех других отношениях.

33. Особые условия для партнёров, являющихся торговыми представителями без собственной структуры сервиса и продаж

Если партнёр является торговым представителем без собственной структуры обслуживания и продаж в части, касающейся продукции PALFINGER (например, OEM-производителем), то настоящее Руководство по гарантии применяются в соответствии со следующими положениями:

В случае каких-либо дефектов продукции PALFINGER, партнёр, в соответствии с инструкциями PALFINGER, направляет конечного пользователя к партнёру PALFINGER или члену структуры сервиса и продаж последнего (например, к субпартнёру или партнёру по сервису), который будет выполнять ремонт в соответствии с настоящим Руководством по гарантии от лица PALFINGER.

Такой ремонт выполняется на основании права партнёра на предъявление претензий по гарантии к PALFINGER.

PALFINGER несёт исключительную ответственность за такие дефекты, которые утверждаются партнёром в письменной форме в течение двух недель с момента их появления, устанавливая разумный срок устранения. Если уведомление о дефекте не поступило, либо если оно выполняется с опозданием, никакие претензии в рамках гарантии не предъявляются. Срок устранения в четыре недели с момента уведомления о дефекте считается разумным.

Любой дефект продукции должен быть устранён по усмотрению PALFINGER либо посредством ремонта или замены.

Все прочие претензии, помимо вышеупомянутых (например, претензии по косвенным убыткам, транспортным расходам, командировочным расходам или упущенной выгоде), исключаются в рамках гарантийного обязательства.

Любое возмещение в результате самостоятельного выполнения работы партнёром без согласования с PALFINGER, либо её выполнения третьим лицом (замещающее выполнение), не предусматривается.



34. Особые условия в случае если партнёр не является торговым представителем

Если партнёр не является торговым представителем и приравнивается конечному пользователю, то настоящие Руководства по основной и дополнительной гарантиям применяются в соответствии со следующими положениями:

В случае выявления каких-либо недостатков, партнёр должен напрямую связаться с PALFINGER. Затем PALFINGER направит конечного пользователя к партнёру PALFINGER, который возьмет на себя устранение дефекта от лица PALFINGER.

PALFINGER несёт исключительную ответственность за такие дефекты, которые подтверждаются партнёром в письменной форме в течение двух недель с момента их появления, устанавливая разумный срок устранения. Если уведомление о дефекте не поступило, либо если оно выполняется с опозданием, никакие претензии в рамках основной или дополнительной гарантии не предъявляются. Срок устранения в четыре недели с момента уведомления о дефекте считается разумным.

Любой дефект продукции должен быть устранён по усмотрению PALFINGER либо посредством ремонта или замены.

Все прочие претензии, помимо вышеупомянутых (например, претензии по косвенным убыткам, транспортным расходам, командировочным расходам или упущенной выгоде), исключаются в рамках гарантийного обязательства.

Любое возмещение в результате самостоятельного выполнения работы партнёром без согласования с PALFINGER, либо её выполнения третьим лицом (замещающее выполнение), не предусматривается.



ПРИЛОЖЕНИЕ 1: Компании

Настоящее Руководство по гарантии распространяются на следующие компании:

<p>PALFINGER Europe GmbH Franz Wolfram Schererstraße 24 5020 Salzburg AUSTRIA (АВСТРИЯ) PALFINGER</p>	<p>EPSILON Kran GmbH Christophorusstraße 30 5061 Elsbethen AUSTRIA (АВСТРИЯ) PALFINGER</p>
<p>PALFINGER PLATFORMS GmbH Düsseldorferstraße 100 47809 Krefeld GERMANY (ГЕРМАНИЯ) PALFINGER</p>	<p>S.A.S. GUIMA PALFINGER 29A, avenue des Tourondes 82300 CAUSSADE FRANCE (ФРАНЦИЯ) PALFINGER</p>
<p>PALFINGER EMEA GmbH Franz Wolfram Schererstraße 24 5020 Salzburg AUSTRIA (АВСТРИЯ) PALFINGER</p>	<p>MBB PALFINGER GmbH Fockestraße 53 27777 Ganderkesee-Hoykenkamp GERMANY (ГЕРМАНИЯ) PALFINGER</p>
<p>ВЕЛМАШ-С, ООО 182112, Псковская обл., г. Великие Луки, ул. Корниенко, д. 6. РОССИЯ (RUSSIA) PALFINGER</p>	<p>ИНМАН, АО 453210, Башкортостан, г. Ишимбай, ул. Первооткрывателей башкирской нефти, д. 2 РОССИЯ (RUSSIA) PALFINGER</p>



ПРИЛОЖЕНИЕ 2: Продукция

Настоящие Руководства по основной и дополнительной гарантиям распространяются на следующую продукцию:

Краны-манипуляторы PALFINGER	
Лесные и рециклинговые краны PALFINGER	
Крюковые и порталные погрузчики PALFINGER	
Мобильные вилочные погрузчики PALFINGER	
Платформы PALFINGER	
Гидроборта PALFINGER	
Железнодорожные системы PALFINGER	
Краны-манипуляторы ИНМАН	
Лесные и рециклинговые краны ВЕЛМАШ	
Крюковые погрузчики ВЕЛМАШ	
Автогидроподъёмники Велмаш	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководства по гарантии на определённую продукцию

РУКОВОДСТВА ПО ГАРАНТИИ НА ОПРЕДЕЛЁННУЮ ПРОДУКЦИЮ





ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководства по гарантии на определённую продукцию

Краны-манипуляторы PALFINGER

ЦЕНТР ОБОРУДОВАНИЯ PALFINGER (РЕС)

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ЦЕНТР МОНТАЖА PALFINGER (МСС)

1. Сроки гарантий

PALFINGER предоставляет партнёру нижеуказанные сроки гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- а.) Эксплуатация крана-манипулятора с любым типом захвата, манипулятором или земляным буром**
 - Полная гарантия сроком 12 месяцев или 1000 часов работы
- б.) На всё оборудование и продукцию РЕС, а также компоненты и кузовные работы МСС**
 - Полная гарантия сроком 12 месяцев или 1000 часов работы

2. Начало гарантийного срока

Сроки гарантии исчисляются в основном с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру по договору от компании PALFINGER.

3. Несущие детали

Несущими деталями являются сварные конструкции, которые не подвержены естественному износу (согласно нижеприведённому списку).

- а.) Кран-манипулятор**
 - основание крана, включая противовес
 - балка аутригеров
 - колонна крана
 - первая стрела
 - вторая стрела
 - гидравлические телескопические секции стрелы
 - ручные телескопические стрелы
 - флайджиб (гусёк)



- рычажные системы
- гильза цилиндра, шток поршня
- опорно-поворотный круг/поворотная платформа

б.) PEC — Тюнинг-центр PALFINGER

- отдельно поставляемые подрамники
- дополнительные аутригеры (включая поперечную балку и опоры стабилизаторов)
- гильзы цилиндров, штоки поршней дополнительных аутригеров
- задние съёмные консоли

в.) MCC — Специализированный центр монтажа

Для всех монтируемых или отдельно поставляемых компонентов:

- подрамники
- боковые листы усиления подрамника
- элементы усиления шасси
- поперечная балка / комплект для переднего стабилизатора (включая гильзу цилиндра, шток поршня)

4. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- направляющие блоки
- шариковые и роликовые подшипники
- втулки подшипников скольжения
- уплотнения
- канатные и грузоподъёмные приспособления
- грузоподъёмный крюк
- защитные рукава
- сжимаемые направляющие захвата для штабелей кирпича
- приводные устройства и бурильные головки земляных буров, бурильные или рейферные зубья
- подкладки под опоры стабилизаторов
- обивка верхнего сиденья
- предохранители и лампы
- наклейки

5. Расширенная гарантия

PALFINGER предоставляет возможность дополнительно продлить полную гарантию на кран (включая рабочую корзину, если она была заказана в составе оборудования) на основе прејскуранта в последней редакции не более чем на срок 12 месяцев. Данная гарантия не распространяется на окраску (KTL-покрытие/порошковое покрытие), оборудование PEC, аккумуляторы/батареи, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы согласно пункту 4, а также кузовные работы PALFINGER (MCC).

6. Последующее приобретение гарантии

PALFINGER предоставляет возможность впоследствии приобрести продление полной гарантии на продукцию, которая уже была передана в соответствии с пунктом 5 (Расширенная гарантия).

Данный вариант покупки возможен только в течение 9 месяцев с даты доставки (от компании PALFINGER).



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководства по гарантии на определённую продукцию

Лесные и рециклинговые краны PALFINGER

1. Сроки гарантии

PALFINGER предоставляет партнёру нижеуказанные сроки гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Полная гарантия сроком 12 месяцев или 1000 часов работы
- Гарантия на несущие детали сроком 24 месяца или 2000 часов работы.

Сроки гарантии исчисляются с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру по договору от компании PALFINGER.

2. Несущие детали

Несущими деталями являются определённые сварные конструкции, которые не подвержены естественному износу.

- Основание манипулятора
- Удлинитель
- Колонна крана
- Первая стрела (Стрела)
- Вторая стрела (Рукоять)
- Телескопические секции
- Гильзы цилиндров
- Корпус грейфера (только лесной грейфер)
- Захваты грейфера (только лесной грейфер)
- Рычаг
- Полноповоротное основание
- Балка ауригеров (SRX39 и SRX47)

3. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- направляющие блоки
- подшипники
- втулки подшипников скольжения



- уплотнения
- защитные рукава
- предохранители, ламповые патроны
- наклейки

4. Пломбы и настройки

Пломбы на продукции PALFINGER могут быть удалены только квалифицированными специалистами авторизованного дилера PALFINGER и после предварительной консультации с PALFINGER. Партнёр, проводивший работы, несёт ответственность за правильную настройку давления и производительность насоса крана.

Все настройки клапанов, выполняемые партнёром, проводившим монтаж оборудования (например, настройки насоса с регулируемой производительностью, или дополнительного регулирующего клапана, если продукция PALFINGER была поставлена компанией PALFINGER без такого регулирующего клапана), должны быть выполнены в соответствии со спецификациями изготовителя с правильной установкой пломбы.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководства по гарантии на определённую продукцию

Крюковые и порталные погрузчики PALFINGER

1. Сроки гарантии

PALFINGER предоставляет партнёру по договору нижеуказанные сроки гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Полная гарантия сроком 12 месяцев

Сроки гарантии исчисляются с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру от компании PALFINGER.

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- направляющие блоки
- втулки
- уплотнения
- контейнерный крюк
- предохранительная защёлка
- опоры контейнера
- опорные ролики
- защитные рукава
- направляющая шланга
- фиксатор крюка
- предохранители, ламповые патроны
- наклейки

3. Подготовка к консервации

Подготовка к консервации должна проводиться согласно плану обслуживания, с учётом любых особых обстоятельств, связанных с использованием (например, зимнее обслуживание, перевозка удобрений и т.д.).

Все претензии в рамках гарантии, вызванные отсутствием необходимой подготовки к консервации, исключаются.

4. Расширенная гарантия

PALFINGER предоставляет возможность дополнительно продлить полную гарантию за дополнительную плату не более чем на срок в 24 месяца. Данная гарантия не



распространяется на окраску (KTL-покрытие/порошковое покрытие), оборудование PEC, аккумуляторы/батареи, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы согласно пункту 3, а также монтажные работы PALFINGER (MCC).

5. Последующее приобретение гарантии

PALFINGER предоставляет возможность впоследствии приобрести продление полной гарантии на продукцию, которая уже была передана в соответствии с пунктом 5 (Расширенная гарантия).

Данный вариант покупки возможен только в течение 9 месяцев с даты доставки (от компании PALFINGER).



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Мобильные вилочные погрузчики PALFINGER

1. Сроки гарантии

PALFINGER предоставляет партнёру нижеуказанные сроки гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Полная гарантия сроком 24 месяца или 800 часов работы;

Сроки гарантии исчисляются с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру по договору от компании PALFINGER.

2. Несущие детали

Несущими деталями являются нижеуказанные сварные конструкции, которые не подвержены естественному износу:

- Основная рама
- Крыша
- Ходовая часть
- Рулевое управление
- Мачтовые профили
- Гильзы цилиндров

3. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- Шины
- Направляющие блоки
- Тяговые цепи
- Вилочный захват
- Осветительные приборы
- Наклейки
- Обивка сиденья

Для выполнения гарантийных работ или ремонта двигателя PALFINGER может направить партнёра в сервисный центр соответствующего производителя двигателя.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Платформы PALFINGER

1. Сроки гарантии

PALFINGER предоставляет партнёру нижеуказанный срок гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Полная гарантия сроком 12 месяцев

2. Несущие детали

Несущими деталями являются нижеуказанные компоненты, которые не подвержены естественному износу:

- несущая рама
- балки аутригеров и опоры стабилизаторов
- опорно-поворотное устройство
- телескопическая стрела
- балка корзины (без балки корзины, держателя корзины и самой рабочей корзины)

3. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- направляющие плиты
- тросы и цепи систем выдвижения
- тросы и цепи систем втягивания
- подкладки опор стабилизаторов
- лампы
- шариковые и роликовые подшипники
- втулки подшипников скольжения
- предохранители
- наклейки

4. Гарантийный срок для вспомогательного оборудования

Вспомогательное оборудование, приобретаемое впоследствии (например, заменяемая система корзины Powerlift), включается в состав настоящего [Приложения 3](#) (Руководства по гарантии на определённую продукцию). Сроки гарантий исчисляются со дня установки/ввода в эксплуатацию, но ни в коем случае не позднее, чем через 12 месяцев с момента поставки партнёру от компании PALFINGER.

5. Рассмотрение претензий в рамках гарантий

В соответствии с пунктом 13.а. Руководства по гарантии (Общий раздел), для согласования сметной стоимости партнёра (материалов и трудозатрат) необходимо предварительно проконсультироваться с отделом обслуживания PALFINGER.



Применимость всех прочих положений в соответствии с данным пунктом 13 Руководства по гарантии (Общий раздел) остаётся без изменений.

6. Расширенная гарантия

PALFINGER предоставляет возможность дополнительно продлить гарантию отдельным платежом.

Данная гарантия не распространяется на окраску (KTL-покрытие/порошковое покрытие), аккумуляторы/батареи, а также быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы.

7. Последующее приобретение гарантии

PALFINGER предоставляет возможность впоследствии приобрести продление полной гарантии на продукцию, которая уже была передана в соответствии с пунктом 6 (Расширенная гарантия).

Данный вариант покупки возможен только в течение 9 месяцев с даты доставки (от компании PALFINGER).

8. Транспортное средство (шасси-носитель)

В части, касающейся транспортных средств (шасси-носителей), которые PALFINGER продаёт партнёру, любые претензии в рамках гарантий на транспортные средства будут рассматриваться непосредственно производителем такого транспортного средства.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Гидроборта PALFINGER

1. Сроки основной и дополнительной гарантий

PALFINGER предоставляет партнёру сроки гарантии на всю продукцию (полная гарантия) длительностью 12 месяцев. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы исключаются.

Сроки гарантии исчисляются с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 3 месяцев с момента поставки партнёру от компании PALFINGER.

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- Резиновые элементы опционального педального управления
- Предупреждающие маркировки или флажки
- Устанавливаемые сигнальные огни, включая лампы
- Резиновые кожушки для поршней цилиндров

3. Вспомогательное оборудование

Вспомогательное оборудование (например, беспроводное дистанционное управление, комплект уплотнений кузова), которое приобретается в комплекте с гидробортом, включено в объём настоящего [Приложения 3](#) («Руководство по гарантии на определённую продукцию»).

4. Рассмотрение претензий в рамках гарантии

В соответствии с пунктом 13.а. Руководства по гарантии (Общий раздел), сумму сметы ремонтных работ необходимо предварительно согласовать с отделом обслуживания PALFINGER. Применимость всех прочих положений в соответствии с данным пунктом 13 Руководства по гарантии (Общий раздел) остаётся без изменений.

5. Расширенная гарантия

PALFINGER предоставляет возможность дополнительно продлить полную гарантию отдельным платежом.

Данная гарантия не распространяется на окраску (KTL-покрытие/порошковое покрытие), аккумуляторы/батареи, а также быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы.

Такое продление гарантийного срока применяется только в том случае, если можно установить, что осмотр и техническое обслуживание выполнялись в соответствии с руководством по обслуживанию каждые 12 месяцев.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЕ СИСТЕМЫ PALFINGER

ОБОРУДОВАНИЕ ДЛЯ ИНСПЕКЦИИ МОСТОВ PALFINGER

1. Сроки гарантий

PALFINGER предоставляет партнёру нижеуказанные сроки гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- а.) Эксплуатация с тросовой лебёдкой, рабочей корзиной или крюком**
 - Полная гарантия сроком 12 месяцев или 1000 часов работы
- б.) Эксплуатация каждого типа захвата, манипулятора, культиватора-рыхлителя, снегоборщника, кусторезов или установки для бурения грунта**
 - Полная гарантия сроком 12 месяцев или 1000 часов работы
- в.) На все вспомогательные устройства или приспособления, полученные от PALFINGER**
 - Полная гарантия сроком 12 месяцев или 1000 часов работы

Сроки гарантии исчисляются в основном с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру по договору от компании PALFINGER.

2. Несущие детали

Несущими деталями являются сварные конструкции, которые не подвержены естественному износу (согласно нижеприведённому списку).

- а) Кран-манипулятор, рабочая платформа, позиционеры тягового каната**
 - Основание крана, с балансиром
 - балки аутригеров
 - стационарное основание крана
 - колонна крана
 - первая стрела
 - вторая стрела
 - телескопическая стрела
 - ручные телескопические секции
 - гусёк стрелы (включая телескопические секции, внешнюю стрелу и выдвигные стрелы)
 - рычажные системы



- гильзы цилиндров, штоки поршней
- опорно-поворотный круг/поворотная платформа
- рабочая корзина

б) Вспомогательные устройства или приспособления PALFINGER

- дополнительный стабилизатор
- гильза цилиндра, шток поршня (дополнительного стабилизатора)

3. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- направляющие блоки
- шариковые и роликовые подшипники
- втулка подшипников скольжения
- уплотнения
- канатные и грузоподъёмные приспособления
- грузоподъёмный крюк
- защитные рукава
- бурильные головки, бурильные или грейферные зубья
- подкладки под опоры стабилизаторов
- предохранители и лампы
- наклейки

4. Работы в рамках гарантии, командировочные расходы

По возможности и в зависимости от технической сложности ремонтных работ, партнёр/пользователь направляется в авторизованный сервисный центр PALFINGER, расположенный поблизости от места расположения оборудования (то есть железнодорожной системы или оборудования для инспекции мостов).

Если целесообразно, конечный пользователь должен транспортировать устройство (т.е., железнодорожную систему или оборудование для инспекции мостов) в исходное место доставки/производства для проведения ремонта в рамках гарантии.

PALFINGER компенсирует командировочные расходы, вызванных тем фактом, что устройство (т.е., железнодорожная система или оборудование для инспекции мостов) находится в месте, отличном от исходной точки доставки/производства, и ремонты в рамках гарантии должны быть перенесены в место нахождения оборудования.

5. Расширенная гарантия

PALFINGER предоставляет возможность дополнительно продлить полную гарантию на основе прејскуранта в последней редакции не более чем на срок в 36 месяцев. Данная гарантия не распространяется на окраску (KTL-покрытие/порошковое покрытие), аккумуляторы/батареи, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы согласно пункту 3.

Срок основной гарантии исчисляется с момента завершения ввода в эксплуатацию, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру по договору от компании PALFINGER.



6. Последующее приобретение гарантии

PALFINGER предоставляет возможность впоследствии приобрести продление полной гарантии на продукцию, которая уже была передана в соответствии с пунктом 5 (Расширенная гарантия).

Данный вариант покупки возможен только в течение 9 месяцев с даты доставки (от компании PALFINGER).



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Краны-манипуляторы ИНМАН Дополнительное оборудование ИНМАН

1. Сроки гарантии

PALFINGER предоставляет партнёру нижеуказанные сроки гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Полная гарантия сроком 12 месяцев или 1000 часов работы

2. Начало гарантийного срока

Сроки гарантии исчисляются в основном с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 18 месяцев с даты отгрузки от компании PALFINGER.

3. Несущие детали

Несущими деталями являются сварные конструкции, которые не подвержены естественному износу (согласно нижеприведённому списку).

а.) Кран-манипулятор

- основание крана, включая балансир
- балка аутригеров
- колонна крана
- первая стрела
- вторая стрела
- гидравлические телескопические секции стрелы
- ручные телескопические стрелы
- флайджиб (гусёк)
- рычажные системы
- гильзы цилиндров, штоки поршней
- опорно-поворотный круг/поворотная платформа

б.) Специализированное навесное оборудование

- отдельно поставляемые подрамники
- дополнительные аутригеры (включая поперечную балку и опоры стабилизаторов)
- гильзы цилиндров, штоки поршней дополнительных аутригеров
- задние съёмные консоли

в.) Монтажные компоненты

Для всех монтируемых или отдельно поставляемых компонентов:

- подрамники
- боковые листы усиления подрамника



- элементы усиления шасси
- поперечная балка / комплект для переднего стабилизатора (включая гильзу цилиндра, шток поршня)

4. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- направляющие блоки
- шариковые и роликовые подшипники
- втулка подшипника
- уплотнения
- канатные и грузоподъемные приспособления
- грузоподъемный крюк
- защитные рукава
- сжимаемые направляющие захвата для штабелей кирпича
- приводные устройства и бурильные головки земляных буров, бурильные или грейферные зубья
- подкладки под опоры стабилизаторов
- обивка верхнего сиденья
- предохранители и лампы
- наклейки



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Лесные и рециклинговые краны ВЕЛМАШ

1. Сроки основной и дополнительной гарантий

PALFINGER предоставляет партнёру по договору нижеуказанные сроки гарантии (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Полная гарантия сроком 18 месяцев, или 1500 часов работы
- Гарантия на грузозахватные приспособления – 12 месяцев

Сроки гарантии исчисляются в основном с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру от компании PALFINGER.

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- лакокрасочное покрытие
- направляющие блоки
- подшипники
- втулки подшипников
- уплотнения
- РВД
- защита РВД
- предохранители, лампы
- наклейки

3. Пломбы и настройки

Пломбы на продукции PALFINGER могут быть удалены только квалифицированными специалистами авторизованного дилера PALFINGER. Авторизованный партнёр несёт ответственность за правильную настройку давления крана.

Все настройки клапанов, выполняемые организацией, производящей монтаж, (например, настройки насоса с регулируемой производительностью или регулирующего клапана, если продукция PALFINGER была поставлена компанией PALFINGER без такого регулирующего клапана), должны быть выполнены в соответствии со спецификациями изготовителя с правильной установкой пломбы (с помощью зарегистрированного инструмента).



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Крюковые погрузчики ВЕЛМАШ

1. Сроки гарантии

PALFINGER предоставляет партнёру нижеуказанные сроки гарантии, (быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Гарантия сроком 18 месяцев

Сроки гарантий исчисляются в основном с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 6 месяцев с момента поставки партнёру от компании PALFINGER.

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- лакокрасочное покрытие
- направляющие блоки
- втулки
- уплотнения
- контейнерный крюк
- предохранительная защёлка
- опоры рамы
- опорные ролики
- РВД
- защита РВД
- направляющие РВД
- фиксатор крюка
- предохранители, лампы
- наклейки

3. Подготовка к консервации

Подготовка к консервации должна проводиться согласно плану обслуживания, с учётом любых особых обстоятельств, связанных с использованием (например, зимнее обслуживание, перевозка удобрений и т.д.).

Все претензии в рамках основной и дополнительной гарантий, вызванные отсутствием необходимой подготовки к консервации, исключаются.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3: Руководство по гарантии на определённую продукцию

Платформы (автогидроподъёмники) ВЕЛМАШ

1. Сроки основной и дополнительной гарантий

PALFINGER предоставляет партнёру по договору нижеуказанные сроки гарантий (в каждом случае условие, которое возникает первым, является решающим, быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы всегда исключаются):

- Полная гарантия сроком 12 месяцев

Сроки гарантии исчисляются с момента передачи конечному пользователю, но ни в коем случае не позднее, чем через 3 месяца с момента поставки партнёру от компании PALFINGER.

2. Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы

Быстроизнашивающиеся детали и расходные материалы — это такие детали, которые при нормальной эксплуатации подвергаются естественному износу; дефекты материалов или дефекты, возникшие при монтаже, не считаются износом.

В состав быстроизнашивающихся деталей и расходных материалов входят, в частности:

- лакокрасочное покрытие
- направляющие пластины
- удлинительные тросы и цепи
- отводящие тросы и цепи
- подушки стабилизатора
- предохранители и лампы
- шариковые и роликовые подшипники
- втулка подшипника
- РВД
- наклейки

3. Транспортное средство (шасси-носитель)

В части, касающейся транспортных средств (шасси-носителей), которые PALFINGER продаёт партнёру, любые претензии в рамках гарантий на транспортные средства будут рассматриваться непосредственно производителем такого транспортного средства.

