**Гарантия и сервисное обслуживание в ООО «Домик»**

Гарантийным обслуживанием является бесплатное устранение недостатков продукции, возникших по вине изготовителя, при условии соблюдения правил эксплуатации, устанавливаемых изготовителем.

Срок гарантийного обслуживания в ООО «Домик» при условии выполнения всего комплекса работ составляет на фундаменты от 1-го (винтовые сваи) до 5-ти лет (все железобетонные фундаменты), для силовой части дома (бани) 3 года, на отделочные работы 1 год. Все гарантийное, постгарантийное и сервисное обслуживание производится квалифицированными работниками. Дефекты являющиеся естественным следствием усадочных и других процессов в древесине не распространяются на гарантийные обязательства ООО «Домик» и устраняются в комплексе послеусадочных работ по отдельной смете. Все монтируемые изделия обеспечиваются гарантией их изготовителей.

**Сервисная книжка, акт выполненных работ**

Сервисная книжка является документом, подтверждающим право на гарантийное обслуживание дома. В сервисной книжке (и акте) разъясняются правила эксплуатации строения, что разрешено, а что запрещено изготовителем.  Бесплатное гарантийное обслуживание осуществляется только, если дефекты строения появились по причине нарушения строительных норм и правил, договорных условий, брака в работе, при отсутствии вмешательства в конструктив со стороны заказчика и третьих лиц, и только в течение срока, указанного в акте. Срок гарантийного обслуживания указан отдельно для каждого возведенного строения и исчисляется в месяцах с даты подписания акта выполненных работ. Для обеспечения гарантийного ремонта или обслуживания заказчик должен обратиться к своему менеджеру или непосредственно в отдел гарантийного и сервисного обслуживания и по возможности предоставить фотографии проблемных узлов (контакты указываются в сервисной книжке).

**Гарантийные обязательства аннулируются, если:**

1. заказчик неисполнил свои договорные обязательства, в том числе в случае неполной и несвоевременной оплаты выполненных работ и поставленных материалов;
2. повреждены либо отсутствуют у заказчика сервисная книжка и акт выполненных работ;
3. строения и их компоненты подверглись модификации, отделке, ремонту, неуполномоченными лицами, с нарушением требований производителя и норм техники безопасности;
4. дефекты вызваны изменениями вследствие использования дома с целью, не соответствующей установленной сфере применения, указанной заказчиком;
5. повреждение является следствием природных стихий, пожаров, наводнений, землетрясений, бытовых факторов и прочих ситуаций, не зависящих от ООО «Домик»;
6. строение имеет выраженные механические или другие повреждения, полученные в результате каких-либо действий заказчика, либо сторонних лиц;
7. дефекты вызваны использованием материалов и приборов, не соответствующих требованиям эксплуатации;
8. возникли повреждения, вызванные несоблюдением рекомендованных сроков технического и профилактического обслуживания, режимов ввода дома в эксплуатацию;
9. представителем сервисной службы было замечено использование нештатных режимов или параметров работы отопительных приборов, оборудования или его компонентов (температура, влажность, частоты, напряжения и др.).

**Порядок исполнения гарантийных обязательств**

При поступлении заявки на гарантийное обслуживание дома специалист отдела гарантии и сервисного обслуживания предлагает два варианта даты осмотра дефектов (не позднее 10-ти рабочих дней с даты поступления заявки), проводит диагностику выявленных недостатков, определяет характер дефекта — брак изготовителя или результат неправильной эксплуатации строения. После проведения проверки, может быть проведен комплекс работ по устранению дефектов, возникших по вине изготовителя. Устранение небольших недостатков производится сразу, недостатки требующие анализа, дополнительных материалов, инструментов или имеющих соответствующую квалификацию сотрудников устраняются в согласованные с заказчиком сроки, при этом первый выезд организовывается не позднее 14 суток с даты осмотра. Если проведение гарантийного обслуживания невозможно или нецелесообразно, то заказчику предлагается соразмерная материальная компенсация (в денежном выражении или выполнением работ со скидкой), при несогласии с размером компенсации заказчик может провести независимую экспертизу, в присутствии представителя подрядчика и в заблаговременно согласованное с ним время (не позднее чем за 5 рабочих дней).

2012 г. © www.wooddom.com ООО «Домик» Перепечатка и использование материалов допустимо только с согласия автора и с обязательной ссылкой на источник.