



**Порядок обращения собственников или иных лиц, эксплуатирующих Технику производства ООО «Пегас-Агро» на законных основаниях, при возникновении ее неисправностей в гарантийный период (для договоров, заключенных начиная с 01.12.2021г.)**

Настоящий Порядок обращения собственников или иных лиц, эксплуатирующих Технику производства ООО «Пегас-Агро» на законных основаниях, при возникновении ее неисправностей в гарантийный период (далее - Порядок обращения) применяется в целях реализации «Общих условий предоставления гарантии на Продукцию ООО «Пегас-Агро» (далее – Общие условия).

К настоящему Порядку обращения применяются понятия, указанные в Общих условиях.

После реализации Продукции ООО «Пегас- Агро» или его региональный Дилер заключают с Покупателем или указанным им иным законным Владельцем Техники договор на гарантийное и постгарантийное обслуживание и ремонт (далее – Договор).

При возникновении неисправностей Продукции в течение гарантийного периода собственник или иное лицо, эксплуатирующее ее на законных основаниях (далее - Заказчик), подает заявку на гарантийный ремонт в соответствии с настоящими Порядком обращения и с Договором.

**Подача Заявки:**

1. Гарантийные ремонтные работы и замены выполняются на основании Заявки Заказчика. Она может быть направлена Заказчиком в устной либо письменной форме по реквизитам, указанным в Договоре, или по следующим реквизитам:  
**Диспетчер (call-центр):** 8-927-742-87-33, 8-937-798-33-89  
**Электронная почта:** [akt@pegas-agro.ru](mailto:akt@pegas-agro.ru)  
**Телефон, электронная почта Дилера, указанные на его официальном сайте и/или в Договоре**
2. В Заявке Заказчик обязан указать:  
- название Заказчика,

- контактные данные обратившегося лица,
- наименование Техники,
- тип установленной в данный момент модификации,
- заводской номер Техники,
- место нахождения Техники,
- суть возникшей проблемы,
- номер мобильного телефона для связи.

### **Сроки исполнения Заявки:**

1. В течение 3 часов с момента поступления Заявки специалист сервисной службы Дилера либо представитель завода–производителя (далее – Исполнитель) должен связаться с контактным лицом Заказчика для первичной консультации.
2. Если не удастся устранить причины отказа Техники дистанционно, согласовываются сроки выезда сервисного специалиста Исполнителя на место нахождения Техники.
3. В период интенсивных сельскохозяйственных работ Исполнитель обеспечивают минимальные сроки устранения отказов Техники:
  - не более 48 часов, если требуется разборка основных узлов;
  - в течении 5 суток, если требуется замена базисных комплектующих (двигатель, КПП и т.д).

### **Запасные части и дополнительное оборудование**

Для выполнения гарантийного, постгарантийного обслуживания и проведения ремонтных работ Завод–изготовитель предоставляет Исполнителю все необходимые запасные части.

1. Исполнитель обязуется использовать только запасные части и дополнительное оборудование, произведенные или используемые заводом-изготовителем Техники и указанные в технической документации (далее - оригинальные запасные части, комплектующие и дополнительное оборудование).
2. Заказчик имеет право предоставить собственные (не оригинальные) запасные части или дополнительное оборудование. В этом случае гарантийные обязательства Исполнителя распространяются только на выполненные Работы. При обнаружении непригодных запасных частей или дополнительного оборудования, предоставленных Заказчиком, Исполнитель приостанавливает все Работы и немедленно извещает об этом Заказчика. Дальнейшие Работы проводятся по согласованию с Заказчиком.

### **Порядок проведения работ**

1. По прибытии на место, указанное в Заявке, Исполнитель осуществляет осмотр Техники. Заводской номер машины, пробег, год выпуска и другая информация вносятся в Полевой акт.
2. Представитель Заказчика обязан предоставить Исполнителю номер мобильного телефона для связи, который также вносится в Полевой акт.
3. Заказчик обеспечивает беспрепятственный доступ Исполнителя на место нахождения Техники в течение всего срока проведения Работ, включая праздничные и выходные дни (при необходимости).
4. По окончании выполнения Работ Исполнитель извещает об этом Заказчика смс-сообщением на указанный в Полевом акте номер телефона. Заказчик обязан в течении 3 (трех) часов прибыть к месту нахождения Техники для приема-передачи выполненных Работ. Отсутствие Заказчика по истечении 3 часов после извещения либо отсутствие от него предложений о переносе времени приемки тождественно уклонению Заказчика от приемки Работ и служит основанием для подписания Полевого акта (в части приема-передачи Работ) Исполнителем в одностороннем порядке.
5. Прием-передача выполненных Работ осуществляется путем проведения испытаний Техники с последующим подписанием Полевого акта в двух экземплярах.  
Заказчик, принявший Работу без проверки (без испытаний), лишается права ссылаться на недостатки, которые могли быть установлены при испытаниях (явные недостатки).
6. В случае, если во время испытаний обнаружатся дефекты в отремонтированных или вновь установленных запасных частях или дополнительном оборудовании, Исполнитель должен за свой счет устранить эти дефекты и, при необходимости, провести повторные испытания.

Данное положение не применяется, если:

- Исполнителем при выполнении Работ были использованы неоригинальные запасные части и дополнительное оборудование, на установке которых при замене настаивал Заказчик;
- Заказчик отказался от замены запасных частей и дополнительного оборудования, на замене которых настаивал Исполнитель.

7. Если Заказчик не удовлетворен качеством выполненных Работ, претензии отражаются в Полевом акте.

8. При отсутствии мотивированного отказа от подписания Полевого акта в течение 2 (двух) часов после завершения испытаний Полевой акт подписывается Исполнителем в одностороннем порядке, выполненные Работы считаются принятыми.
9. Полевой акт, подписанный Исполнителем в одностороннем порядке, является достаточным подтверждением выполнения Работ в полном объеме, в указанные сроки и с надлежащим качеством.