

RIIFO

Гарантийная политика

ООО «РИИФО РУС»



Гарантийная политика ООО «РИИФО РУС»

Благодарим Вас за выбор продукции RIIFO.

А. Общие положения.

Все наши продукты поделены на суббренды, такие как: Omni, Alba, Vita, Vita Plus, Flow и другие. Суббренды служат ориентиром для проектировщиков, монтажников, владельцев и пользователей на совместимость компонентов внутри одной продуктовой линейки, по принципу принадлежности компонентов к одному суббренду.

В. Гарантийные обязательства.

1. **Настоящая Гарантийная политика применяется только в случае если:** монтаж систем RIIFO произведен сантехником, который обязательно ознакомлен с настоящей Гарантийной политикой, Руководствами по монтажу систем RIIFO и техническими паспортами на продукцию RIIFO. Руководства по монтажу систем RIIFO и технические паспорта на продукцию RIIFO размещены на официальном сайте www.riifo.ru, где они будут периодически обновляться.

2. **Настоящая Гарантийная политика применяется только в случае если:** проектирование, монтаж, пуско-наладка и эксплуатация систем трубопроводов RIIFO произведены в соответствии с применимыми нормативными документами, действующими с учетом их изменений на момент гарантийного случая:

- СП 41-102-98 Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование и монтаж трубопроводов систем отопления с использованием металлополимерных труб»;

- СП 40-103-98 Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование и монтаж трубопроводов систем холодного и горячего внутреннего водоснабжения с использованием металлополимерных труб»;

- СП 40-102-2000 Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование и монтаж трубопроводов систем водоснабжения и канализации из полимерных материалов. Общие требования»;

- СП 60.13330.2020 Свод правил «Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха»;

- СП 30.13330.2020 Свод правил «Внутренний водопровод и канализация зданий»;

- СП 73.13330.2016 Свод правил «Внутренние санитарно-технические системы зданий»;

- СП 7.13130.2013 Свод правил «Отопление, вентиляция и кондиционирование. Требования пожарной безопасности»;

- СП 40-101-96 Свод правил по проектированию и монтажу трубопроводов из полипропилена «Рандом сополимер»;

- СП 344.1325800.2017 Свод правил «Системы водоснабжения и отопления зданий внутренние с использованием труб из «сшитого» полиэтилена. Правила проектирования и монтажа»;

- СП 41-109-2005 Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование и монтаж внутренних систем водоснабжения и отопления зданий с использованием труб из «сшитого» полиэтилена»;

- СП 31-106-2002 Свод правил по проектированию и строительству «Проектирование и строительство инженерных систем одноквартирных жилых домов»;

- СП 253.1325800.2016 Свод правил «Инженерные системы высотных зданий»;

- СП 347.1325800.2017 Свод правил «Внутренние системы отопления, горячего и холодного водоснабжения. Правила эксплуатации»;

- СП 61.13330.2012 Свод правил «Тепловая изоляция оборудования и трубопроводов. Актуализированная редакция СНиП 41-03-2003»;

- СП 334.1325800.2017 Свод правил «Квартирные тепловые пункты в многоквартирных жилых домах. Правила проектирования»;

- СП 282.1325800.2016 Свод правил «Поквартирные системы теплоснабжения на базе индивидуальных газовых теплогенераторов. Правила проектирования и устройства»;

- ГОСТ Р 59135-2020 «Инженерные сети зданий и сооружений внутренние. Монтаж и пусковая наладка систем горячего и холодного водоснабжения. Правила и контроль выполнения работ»;

- ГОСТ Р 59501-2021 «Инженерные сети зданий и сооружений внутренние. Монтаж и пусковая наладка систем отопления. Правила и контроль выполнения работ»;

- СН 550-82 Строительные нормы "Инструкция по проектированию технологических трубопроводов из пластмассовых труб".

3. **Настоящая Гарантийная политика применяется только в случае если:** использованы сертифицированные на территории Российской Федерации и ЕАЭС уплотнительные материалы, такие как пасты и герметики, отсутствует воздействие на изделия агрессивных химических сред (подробности и определения изложены в технических паспортах на продукцию RIIFO, размещенных на сайте www.riifo.ru, где они периодически обновляются), прямых солнечных лучей, ультрафиолетовых лучей или другого высокоэнергетического излучения.

4. **Настоящая Гарантийная политика применяется только в случае если:** перед вводом системы трубопроводов RIIFO в эксплуатацию сантехником выполнена обязательная техническая проверка, которая

удостоверяет, что система снабжена приборами, предотвращающими превышение максимально допустимых значений температуры и давления. Перед началом эксплуатации тщательно проверено качество монтажа и проведены гидравлические испытания, о чём составлен соответствующий Акт (**Приложение № 1**), подписанный Потребителем и сантехником. Потребитель должен хранить Акт гидравлических испытаний в течение всего гарантийного срока.

5. Настоящая Гарантийная политика применяется только в случае если: на изделиях отсутствуют механические и термические повреждения, заломы, растягивающие, сжимающие или крутящие нагрузки, а также повреждения в результате замораживания или перегрева системы.

6. Настоящая Гарантийная политика применяется только в случае если:

- Транспортировка и хранение продукции RIIFO осуществляется: без механических, химических и термических воздействий, без наличия острых краев и выступов в местах хранения, на горизонтальной поверхности, в условия хранения по ГОСТ 15150 (раздел 10) - условия 1 (Л), 2 (С). Допускается хранение труб в условиях 5 (ОЖ4) не более 6 месяцев при обеспечении защиты продукции от воздействия УФ-лучей.

- При хранении труб в складских помещениях, расстояние от нагревательных приборов составляет не менее 1,0 м.

- Транспортировка, погрузка и разгрузка полипропиленовых труб и фитингов проводятся при температуре наружного воздуха не ниже 0°C. Допускается их транспортировка при более низкой температуре только при использовании специальных устройств, обеспечивающих фиксацию труб, а также принятии особых мер предосторожности, исключающих механические воздействия (падение, сбрасывание, удар, вибрацию, сжатие, растяжение, кручение, изгиб) на продукцию.

- Транспортировка, погрузка и разгрузка продукции при температуре ниже -20°C запрещены.

7. Компания ООО «РИИФО РУС» не несет ответственность за: а) повреждения изделий в результате неправильного использования, неправомерного использования, переделки, случайного повреждения (пожара, наводнения, урагана, смерча, стихийного бедствия или иного форс-мажорного обстоятельства); б) повреждения, вызванные неправильными действиями Потребителя; с) повреждения вследствие естественного износа компонентов, являющихся расходными материалами, которые должны быть отремонтированы либо заменены Потребителем ввиду нормального износа; d) повреждения и дефекты, вызванные по вине или небрежности любых других лиц и организаций, кроме «РИИФО РУС».

С. Гарантийные сроки на компоненты трубопроводных систем составляют:

1. Настоящая Гарантийная политика применяется к компонентам систем трубопроводов RIIFO, которые были реализованы через официальных партнеров ООО «РИИФО РУС» на территории Российской Федерации, а также Республики Казахстан, Республики Беларусь, Республики Армения, Республики Кыргызстан, Республики Узбекистан, Республики Грузия. Список официальных партнёров приведён на сайте www.riifo.ru.

Название продуктовой линейки/компонентов/продуктов	Гарантийный период с даты продажи
Системы RIIFO Vita, RIIFO Vita Plus из полимерных труб из сшитого полиэтилена PE-Xa, PE-Xb и аксиальных латунных фитингов RIIFO Vita, RIIFO Vita Plus, зажимных латунных фитингов RIIFO Vita	25 лет (на систему труба + фитинг) или 10 лет (по отдельности)
Система RIIFO Omni из металлополимерных труб PE-Xb/AL/PE-Xb и латунных пресс-фитингов RIIFO Omni, зажимных латунных фитингов RIIFO Omni	25 лет (на систему труба + фитинг) или 10 лет (по отдельности)
Система RIIFO Alba из полипропиленовых труб PP-R, PP-R/PP-R, PP-R/PP-R-GF/PP-R, PP-R/PP-R-BF/PP-R, PP-R/PE-RT, PP-RCT и полипропиленовых фитингов RIIFO Alba из PP-R, в том числе комбинированных фитингов PP-R/латунь.	25 лет (на систему труба + фитинг) или 10 лет отдельно на трубы и 5 лет отдельно на фитинги
Система из металлополимерных труб RIIFO PE-RT/AL/PE-RT и фитингов к ним	25 лет (на систему труба + фитинг) или 10 лет (по отдельности)
Система из металлополимерных труб RIIFO PE-HD/AL/PE-HD и фитингов к ним	25 лет (на систему труба + фитинг) или 10 лет (по отдельности)
Латунные пресс-фитинги RIIFO F5 U-профиль; пресс-фитинги RIIFO F8 U-профиль; пресс-фитинги RIIFO F9 TH-профиль; пресс-фитинги RIIFO F18 универсальный TH-H-U-профиль; пуш-фитинги	10 лет

RIIFO F6	
Латунные зажимные фитинги RIIFO F1 и зажимные адаптеры на ½" Конус и ¾" Евроконус RIIFO Omni, RIIFO Vita, RIIFO Alba	10 лет
Кримп-фитинги RIIFO PF 5, пресс-фитинги RIIFO PF 15	10 лет
Краны, вентили и обратные клапаны RIIFO Omni, RIIFO Vita, RIIFO Alba, RIIFO Flow	7 лет
Коллекторы RIIFO Flow	7 лет
Гибкие подводки RIIFO	3 года
Фильтры предварительной очистки RIIFO (медные детали и корпус)	5 лет
Фильтры предварительной очистки RIIFO (уплотнительные кольца и картридж фильтра)	1 год
Гофрированные гибкие шланги из нержавеющей стали RIIFO для газа	3 года
Монтажные инструменты RIIFO Omni, RIIFO Vita, RIIFO Alba (за исключением лезвий и пружин труборезов, а также насадок парных для сварочных аппаратов, поскольку они являются расходными материалами)	1 год
Гофрированный кожух RIIFO Flow из полиэтилена PE-HD	5 лет
Теплоизоляция RIIFO для труб	5 лет

2. При соблюдении правил хранения, описанных в пункте В.6., срок хранения продукции, реализуемой ООО «РИИФО РУС», составляет 2 года с момента изготовления до даты установки в рабочее положение.

D. Процедура рассмотрения обращений по Гарантийным случаям:

1. Любое рассмотрение жалобы от Потребителя рассматривается в строгом соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Законом о защите прав Потребителя для Потребителей-граждан.

2. При обнаружении дефекта Потребителю необходимо направить письменное уведомление в виде заполненной Заявки (**Приложение №2**) в адрес официального партнёра ООО «РИИФО РУС», у которого Потребитель приобрёл дефектный товар.

Официальный партнёр ООО «РИИФО РУС» проводит первичное экспертное расследование жалобы от Потребителя и, при наличии оснований для гарантийного случая, отправляет заполненную Заявку в ООО «РИИФО РУС». Письменное уведомление должно быть отправлено по электронной почте на адрес service.rus@riifo.com, дублируя в обязательном порядке заказным письмом на юридический адрес ООО «РИИФО РУС» ИНН 9724065182; 115522, 127018, город Москва, улица Суццевский Вал, дом 9, 4 этаж, офис 402.1.1

3. ООО «РИИФО РУС» обязуется принять Заявку к рассмотрению в течение пяти рабочих дней с даты её получения и уведомить об этом официального партнёра и Потребителя по указанным в Заявке адресам электронной почты. Срок рассмотрения заявки составляет не более 45 дней, если иной срок не установлен Законом «О защите прав потребителей» для Потребителей-граждан. При необходимости продления срока рассмотрения Заявки, официальный партнёр и Потребитель будут проинформированы дополнительно, при этом с Потребителем-гражданином заключается отдельное соглашение о продлении срока рассмотрения заявки.

4. В целях определения причины дефекта и проведения испытаний Потребитель обязан предоставить официальному партнёру либо ООО «РИИФО РУС» все изделия, которые заявлены в качестве дефектных, либо предоставить доступ к этим изделиям уполномоченным лицам ООО «РИИФО РУС». В случае претензий гарантийного характера, ООО «РИИФО РУС» имеет право запросить на исследование изделия в полной комплектации.

5. В случае подтверждения Гарантийного случая из-за производственного дефекта и в случае если соблюдены все условия данной Гарантийной политики, Потребитель имеет право на следующие компенсации по единоличному выбору ООО «РИИФО РУС» среди пунктов:

а. замена дефектного изделия на изделие того же типа, размера и аналогичного количества как в первоначальной спецификации поставки, а также затраты, связанные с монтажом, демонтажем, независимой экспертизой и транспортировкой неисправного изделия компенсируются ООО «РИИФО РУС» при наличии подтверждающих документов (кассовых чеков и товарных накладных (в случае отсутствия их у

Потребителей-граждан вопрос установления даты реализации решается индивидуально)), Акта гидравлических испытаний, Актов выполненных работ и т.п.);

б. ООО «РИИФО РУС» готово дополнительно возместить все разумные и подтвержденные повреждения на объекте, включая расходы на гипсокартон, полы и покраску, а также ущерб личному имуществу, возникший в результате поломки или утечки на изделия и системы с гарантийным сроком 10 лет и 25 лет, в течение первых 10 лет эксплуатации.

В случае, если Потребитель требует возмещения имущественного ущерба, как указано выше, Потребитель должен предоставить подробную документацию о заявленных убытках (кассовые чеки и товарные накладные (в случае отсутствия их у Потребителей-граждан вопрос установления даты реализации решается индивидуально), Акт гидравлических испытаний, Акт выполненных работ, фотографии и т.п.). ООО «РИИФО РУС» также имеет право, но не обязанность, осмотреть место установки/повреждения. После получения полных данных ООО «РИИФО РУС» тщательно проведет расследование, чтобы определить наличие заявленного ущерба.

6. Если ООО «РИИФО РУС» определит, что применимо гарантийное покрытие, оно незамедлительно уведомит Потребителя и возместит в соответствии с пунктом D.6 в согласованные сторонами сроки с учетом требований законодательства в адрес официального партнера или, по требованию Потребителя-гражданина, непосредственно ему.

7. Никакие действия ООО «РИИФО РУС» в соответствии с настоящей Гарантийной политикой не должны рассматриваться как признание ответственности.

8. Любые заявленные рекламации по гарантии или ремонты, либо замены дефектных изделий не дают оснований для продления общего срока гарантии на систему или изделия в ней, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

9. Замененные изделия или их части, переданные Потребителем по гарантийному случаю, остаются в пользовании ООО «РИИФО РУС».

Е. Ограничение ответственности

1. ООО «РИИФО РУС» далее исключает любую обязанность или правовую ответственность за любой косвенный ущерб, непредвиденные, обусловленные особыми обстоятельствами, штрафные убытки, санкции, либо косвенный ущерб или убыток, иск, убыток, расход или ущерб, возникший в результате любых убытков, обусловленных особыми обстоятельствами дела, непрямого, случайного или косвенного ущерба, в том числе, либо неудобство или любую потерю времени, лишение возможности использования или владения, либо за любой убыток или ущерб, являющийся результатом использования или владения. Данное ограничение применяется только к отношениям юридических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, и не затрагивает права потребителей, установленные законодательством Российской Федерации, а также Республики Казахстан, Республики Беларусь, Республики Армения, Республики Кыргызстан, Республике Узбекистан, Республике Грузия о защите прав потребителей.

2. ООО «РИИФО РУС» исключает любую гарантию, которая не изложена в четкой форме в настоящей Гарантийной политике, в том числе, исключает любую подразумеваемую гарантию товарного вида, пригодности для определенной цели, для применения или использования.

3. Настоящая Гарантийная политика и любые иски, возникающие из нарушения контракта, нарушения гарантии, либо любой другой иск, возникающий по настоящей гарантии, регулируется и интерпретируется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

Форма Акта о проведении гидростатического или манометрического испытания

Акт

гидростатического или манометрического испытания на герметичность

(наименование системы)

смонтированной в _____

(наименование объекта, здания, цеха)

г. _____

« _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе представителей:

Заказчика _____

(наименование организации, должность, инициалы, фамилия)

Генерального подрядчика _____

(наименование организации, должность, инициалы, фамилия)

Монтажной (строительной) организации _____

(наименование организации, должность, инициалы, фамилия)

провела осмотр и проверку качества монтажа и составила настоящий Акт о нижеследующем:

1. Монтаж выполнен по проекту _____

(наименование проектной организации и номера чертежей)

2. Испытание проведено _____

(гидростатическим или манометрическим методом)

3. 1-й этап

Давлением _____ МПа (_____ кгс/см² (бар)) в течение _____ мин.

Падение давления составило _____ МПа (_____ кгс/см² (бар)).

4. 2-й этап

Давлением _____ МПа (_____ кгс/см² (бар)) в течение _____ мин.

Падение давления составило _____ МПа (_____ кгс/см² (бар)).

5. Признаков разрыва или нарушения прочности соединения трубопроводов, соединительных деталей (фитингов), коллекторов, теплогенераторов и водоподогревателей, капель в сварных швах, резьбовых соединениях, отопительных приборах, на поверхности труб, запорно-регулирующей арматуры и утечки воды через водоразборную арматуру, смывные устройства и т. п. не обнаружено (ненужное зачеркнуть).

Решение комиссии:

Монтаж выполнен в соответствии с проектной документацией, действующими техническими условиями, стандартами, сводами правил, руководствами по монтажу и техническими паспортами ООО «РИИФО РУС».

Система признается выдержавшей испытание давлением на герметичность.

Представитель заказчика _____

(подпись)

Представитель генерального подрядчика _____

(подпись)

Представитель монтажной (строительной) организации _____

(подпись)

Приложение 2. Заявка на рассмотрение гарантийного случая в ООО «РИИФО РУС»

Владелец, контактные данные, адрес электронной почты		Номер счёта/спецификации	
Адрес обнаружения дефекта		Где товар был куплен (официальный партнёр ООО «RIIFO RUS»)	
Дата обнаружения дефекта		Название системы	
Описание объекта	(опишите характеристики здания/сооружения: жилое, коммерческое, медицинское, образовательное, промышленное, этажность и т.п.)		
Каким образом была установлена система	(опишите область применения системы/изделия: холодное/горячее водоснабжение, напольное/радиаторное отопление и т.п., давление и температура в системе, вид теплоносителя, наличие/отсутствие приборов автоматического поддержания давления и температуры, наличие/отсутствие предохранительного оборудования по давлению и температуре, как была смонтирована система, этаж, тип помещения, какие стандарты были соблюдены/ не соблюдены)		
Описание рекламации	(опишите, какие обстоятельства возникли при подозрении о неисправности или дефекте системы/изделия RIIFO)		
Фотографии дефекта	Приложите фотографии дефекта		
Копии платежных и товарных документов, подтверждающих покупку продукции	Приложите копии платёжных и товарных документов, подтверждающих покупку продукции		
Акт гидравлических испытаний	Прикрепите копию Акта о проведении гидростатического или манометрического испытания		
Дополнительная информация (при необходимости)			