

УТВЕРЖДАЮ

_____ 24.07.2026

Генеральный директор
ООО «Профессиональное Водоотведение»
С.И. Федоров

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА
ООО «Профессиональное Водоотведение»

г. Москва
2026г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Условия предоставления гарантии	4
Базовая гарантия	5
Порядок действий при обращении к Поставщику	6
Гарантийное обслуживание	7
Причины отказа в гарантийном обслуживании	9
Журнал эксплуатации	10
Лист регистрации изменений	11
Бланк регламентных работ	12
Для заметок	13

Введение

Компания ООО «Профессиональное Водоотведение» (далее – ООО «Проф-В» /Производитель/Поставщик) является Производителем и Поставщиком промышленных насосов, а также дополнительного оборудования для корректной работы насосного комплекса официально зарегистрированной торговой марки ZUMFA.

Поставляя Оборудование высокого качества, компания ООО «Проф-В» обеспечивает техническую/сервисную и гарантийную поддержку Оборудования на каждом этапе его жизненного цикла.

Компания ООО «Проф-В» гарантирует качество произведённой и поставленной продукции своим клиентам, а также полное соответствие ее техническим характеристикам, указанным в сопроводительной технической документации, а также гарантирует, что при техническом/сервисном обслуживании и гарантийном ремонте используются только оригинальные запасные части.

Основной целью гарантийной политики компании ООО «Проф-В» является предоставление возможности урегулировать вопросы, относящиеся к гарантийному обслуживанию, насколько это возможно, а также определение политики, принципов взаимодействия с партнёрами, клиентами компании (далее – Покупатель) в рамках гарантийного обслуживания, рекламационной работы и предоставления услуг на коммерческой основе.

Стоимость и условия предоставления услуг на коммерческой основе обсуждается и согласовывается отдельно в зависимости от запроса Покупателя, особенностей Оборудования, необходимых работ и ценовой политики компании ООО «Проф-В».

ООО «Проф-В» оставляет за собой право на внесение изменений в текст и положение настоящей гарантийной политики, с обязательным уведомлением внутренних и внешних клиентов компании, авторизованных и сертифицированных партнёров на сайте компании www.zumfa.ru.

Производитель оставляет за собой право время от времени вносить изменения в конструкцию или спецификацию любого Оборудования без предварительного уведомления и без каких-либо обязательств по внесению аналогичных изменений в уже произведенное и/или реализованное Оборудование.

Все вопросы и замечания необходимо направлять на электронную почту: warranty@zumfa.ru

Почтовый адрес: Россия, г. Москва, 123060, а/я 67.

Условия предоставления гарантии

Компания ООО «Проф-В» берет на себя обязательства по приему рекламаций, связанных с поставленным Оборудованием, имеющем дефекты, которые попадают под гарантийное обязательства, появившиеся не по вине Покупателя на неисправности, возникшие по причине производственных дефектов, скрытых дефектов материалов и/или дефектов сборки, в период гарантийного срока, указанного в инструкции по эксплуатации/договоре поставки/спецификации к договору.

В соответствии с настоящей гарантийной политикой, Поставщик в течение гарантийного срока, указанного в инструкции по эксплуатации/договоре поставки/спецификации к договору, гарантирует качество Оборудования, реализуемого в Российской Федерации и используемого исключительно на территории Российской Федерации.

При возникновении гарантийного случая необходимо направить гарантийную заявку на адрес электронной почты: warranty@zumfa.ru. К заявке нужно приложить пакет документов, который указан в разделе «Порядок действий при обращении к Поставщику» настоящей гарантийной политики.

Сотрудник сервисной службы компании ООО «Проф-В» проверит наличие гарантии на Оборудование, указанное в заявке и, при необходимости, запросит дополнительные документы.

Заявка считается принятой в работу после письменного подтверждения на электронную почту, от сотрудника сервисной службы компании ООО «Проф-В» в ответ на гарантийную заявку. Сотрудник может запросить дополнительную информацию и только после получения всей необходимой информации подтвердить заявку. Запрос дополнительной информации не является подтверждением гарантийной заявки. Заявка считается принятой в работу, только после того, когда сотрудник сервисной службы ООО «Проф-В» в ответном письме сообщит об этом.

Гарантийная заявка должна быть подана Покупателем по форме, приложенной к настоящей гарантийной политике (Приложение № 3 к Гарантийной политике), которая должна быть заполнена надлежащим образом и к которой должен быть приложен пакет документов, определенный настоящей гарантийной политикой, а также приложена фотофиксация (видеофиксация при необходимости) выявленных повреждений. Иные формы заявки к рассмотрению не принимаются.

Направляя гарантийную заявку, Покупатель обязан приложить Акт ввода в эксплуатацию, заполненный при пусконаладке и первом подключения (Приложение № 2 к Гарантийной политике).

Направляя гарантийную заявку, Покупатель подтверждает, что надлежащим образом ведет журнал эксплуатации Оборудования (Приложение № 1 к Гарантийной политике). В журнале в обязательном порядке должна быть подпись с расшифровкой ответственных лиц за регистрацию текущих параметров эксплуатации, а также за проведение технического осмотра оборудования. В противном случае в гарантийном обслуживании может быть отказано (раздел «Причины отказа в гарантийном обслуживании»).

Если заявка уже находится на гарантийном рассмотрении, Поставщик в праве запросить уточнения для точной квалификации случая как гарантийного.

В случае признания случая гарантийным, ремонт Оборудования будет произведён за счёт Поставщика. Ремонт включает в себя стоимость работ и запасные части.

Оборудование должно быть доставлено в сервисную службу в соответствии с разделом «Порядок действий при обращении к Поставщику» настоящей гарантийной политики, для дальнейшей диагностики и ремонта, если иное не согласовано Сторонами в договоре поставки/спецификации/ином документе.

Базовая гарантия

Гарантийный срок на Оборудование, предоставленное Производителем Оборудования, составляет 1 (один) год (12 месяцев) или 2000 моточасов, в зависимости от того, какое из событий наступит ранее, с даты подписания Акта приёма-передачи Оборудования Покупателем, либо с даты передачи Оборудования представителю Покупателя в транспортной компании, подтверждённой соответствующими документами, передаваемыми транспортной компанией Покупателю.

Гарантийный срок после проведения ремонта или технического обслуживания Оборудования Поставщиком составляет **6 месяцев или 1000 моточасов**, в зависимости от того, какое из событий наступит ранее, с даты подписания Акта приёма-передачи Оборудования Покупателем, либо с даты передачи Оборудования представителю Покупателя в транспортной компании, подтверждённой соответствующими документами, передаваемыми транспортной компанией Покупателю.

Гарантийный срок на замененные детали, агрегаты и узлы, а также на произведенный ремонт при выполнении работ истекает одновременно с истечением гарантийного срока на это Оборудование.

Поставщик не предоставляет гарантию на части Оборудования, подверженные естественному износу, быстроизнашивающиеся части, а также расходные материалы.

Гарантия предоставляется Покупателю на неисправности, возникшие по причине производственных дефектов, скрытых дефектов материалов и/или дефектов сборки.

Порядок действий при обращении к Поставщику

При обнаружении неисправности оборудования в гарантийный срок Покупатель обязан:

- Незамедлительно остановить эксплуатацию Оборудования.
- Составить гарантийную заявку по установленной форме, с фотоотчетом (видеоотчетом при необходимости), на вышедшее из строя Оборудование (Приложение № 3 к Гарантийной политике). Фото должны быть четким, не размытым, на которых отражены: места установки Оборудования, само Оборудование, перекачиваемая жидкость, шкаф управления, кабель и его ввод, возникшие проблемы. Поставщик может затребовать иные фото для уточнения определенных деталей;
- Приложить к гарантийной заявке пакет следующих документов:
 - шильдик;
 - документ о подтверждение поставки (Акт приема-передачи оборудования/УПД);
 - акт ввода в эксплуатацию (Приложение № 2 к Гарантийной политике);
 - журнала эксплуатации с подписью ответственных лиц за проведение работ;
 - документ о проведенном ремонте или обслуживании (при наличии).

При отсутствии одного из вышеуказанных документов гарантийная заявка для рассмотрения не принимается.

- Все фото (видео при необходимости) материалы, дополнительные документы, гарантийная заявка отправляются по электронной почте на адрес специалиста по гарантии Поставщика: warranty@zumfa.ru.
- Отправить Оборудование в сервисную службу Поставщика, расположенную по адресу: г. Мытищи, ул. Силикатная, д.15, (или в г. Мурманск, Восточно-Объездная дорога, 214, по согласованию) транспортной компанией до терминала в г. Мытищи, (или в г. Мурманск, по согласованию) или доставляет Оборудование до адреса своими силами. Оборудование должно быть отправлено в упаковке, исключающей повреждение его частей и элементов, за счёт средств Покупателя. Подтверждающие документы о передаче Оборудования транспортной компании или сотрудникам сервисной службы (копия транспортной накладной или Акт приёма-передачи/УПД) должны быть переданы Покупателем по электронной почте специалисту по гарантии.

В случае, если по результатам проведенной диагностики Оборудования случай будет признан не гарантийным, то Покупатель обязуется оплатить расходы Исполнителя за выполнение работы по дефектовке оборудования по действующим расценкам в течение 10 рабочих дней.

Гарантийное обслуживание

- Поставщик приступает к гарантийной процедуре с момента получения Оборудования на терминале транспортной компании или по адресу расположения сервисной службы: г. Мытищи, ул. Силикатная, д.15, (или в г. Мурманск, Восточно-Объездная дорога, 214, по согласованию) подтверждённого подписанием транспортной накладной или акта приемки-передачи/УПД.
- Поставщик производит дефектовку Оборудования и отправляет заводу-изготовителю всю имеющуюся информацию о состоянии элементов оборудования (фото-, видеоматериалы, отчет по дефектации и другую информацию) позволяющую принять решение о положительном или отрицательном гарантийном решении.
- Срок принятия гарантийного решения составляет 20 рабочих дней с момента поступления Оборудования в сервисную службу или выдачи оборудования на терминале транспортной компании Поставщику.
- В случае принятия заводом-изготовителем положительного решения по неисправности Оборудования в гарантийный срок, все работы, связанные с восстановлением работоспособности Оборудования, принимает на себя Поставщик. Работы проводятся на безвозмездной основе.
- После ремонта Оборудования менеджер по гарантии, на фирменном бланке компании Поставщика, извещает Покупателя о готовности оборудования к отгрузке. Оборудование отправляется транспортной компанией по адресу, согласованному между Поставщиком и Покупателем, за счет Поставщика. Поставщик возмещает Покупателю, документально подтверждённые затраты, связанные с доставкой Оборудования до сервисной службы Поставщика для проведения гарантийного ремонта.
- В случае принятия Производителем отрицательного решения по неисправности Оборудования в гарантийный срок все работы, связанные с восстановлением работоспособности Оборудования, расходы на обратную доставку несёт Покупатель. Поставщиком производится калькуляция ремонтно-восстановительных работ Оборудования и Покупателю выставляется счёт.
 - В течение 5 рабочих дней Покупатель обязан дать официальный ответ на электронную почту Поставщика warranty@zumfa.ru о согласии или несогласии на предоставление сервисных работ и оплатить предоставленный Поставщиком счет на ремонтно-восстановительные работы в случае положительного решения, или оплатить счет за дефектовку в случае отрицательного. В случае просрочки принятия решения и/или оплаты счета Покупатель обязан уплатить Поставщику неустойку из расчета затрат на хранение оборудования в сервисной службе компании за каждый календарный день просрочки на основании выставленной Поставщиком претензии.
 - Если Покупатель в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения акта дефектовки не дал официальное согласие или отказ от сервисных работ, Поставщик вправе по истечении указанного срока направить Покупателю предупреждение об утилизации Оборудования. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней после предупреждения оборудование не востребовано, оно считается брошенным. Поставщик вправе утилизировать его без дополнительных согласований и без компенсаций Покупателю.
 - В случае согласия на сервисное обслуживание, Поставщик приступает к ремонту Оборудования после оплаты счета Покупателем. Срок восстановления работоспособности Оборудования не должен превышать 20 рабочих дней при наличии всех необходимых для ремонта деталей на складе Поставщика, в ином случае сроки сторонами согласовываются. О завершении ремонта и готовности

Оборудования к отгрузке Поставщик извещает Покупателя. Поставщик отправляет Оборудование транспортной компанией за счет Покупателя.

- После принятия Оборудования с гарантийного ремонта, Покупатель обязан направить на почту Поставщика (warranty@zumfa.ru) акт ввода Оборудования в эксплуатацию и/или официальное письмо с информацией о работоспособности Оборудования (после гарантийного ремонта) в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней. В случае неполучения акта ввода Оборудования в эксплуатацию и/или официального письма в вышеуказанный срок, Оборудование будет считаться по умолчанию рабочим и принятым без замечаний.
- Поставщик имеет право при ремонте Оборудования устранить недостаток оборудования путем замены дефектного узла или комплектующей, замены товара полностью, а также согласовать с Покупателем иное разумное решение.
- Поставщик имеет право согласовать альтернативные варианты гарантийного ремонта с Покупателем, такие как дистанционная консультация, выезд представителя Поставщика на объект Покупателя, привлечение специализированной сервисной организации или технического эксперта.
- Производить техническое/сервисное обслуживание, гарантийный ремонт Оборудования может только сервисная служба компании ООО «Проф-В» и/или её официальный дилерский центр. При техническом/сервисном обслуживании, гарантийном ремонте Оборудования используются только оригинальные запасные части.

Причины отказа в гарантийном обслуживании

- Покупатель не обеспечивает эксплуатацию Оборудования в соответствии с требованиями «Инструкции по эксплуатации» Оборудования.
- Покупатель не обеспечивает корректную транспортировку, хранение, монтаж и пуск, электроподключение Оборудования в соответствии с требованиями «Инструкции по эксплуатации» Оборудования.
- При совершении обслуживающим персоналом Покупателя иных действий, приводящих к нарушению условий эксплуатации, изложенных в «Инструкции по эксплуатации» Оборудования.
- Покупатель допустил работу вне допустимых параметров эксплуатации, сухой ход, кавитацию, работу за пределами допустимого диапазона, попадание абразивных примесей выше допустимых, перекачивание недопустимой среды.
- Покупатель допустил к работе с Оборудованием лиц, не имеющих действующих удостоверений, подтверждающих их право на выполнение соответствующих работ и/или необходимую квалификацию, предусмотренную нормативно-правовыми актами РФ, а также если в журнале эксплуатации отсутствует запись о назначении ответственного за выполнение работ лица с указанием его фамилии, инициалов и личной подписи.
- Оборудование продолжает работать без согласования с Поставщиком после того, как на нем была констатирована неисправность.
- Покупатель осуществил какие-либо изменения конструкции Оборудования, ремонт или замену деталей без письменной договоренности с Поставщиком.
- Покупатель не обеспечил своевременное устранение замечаний по техническому состоянию Оборудования, предоставленных ему Поставщиком по результатам оказания услуг.
- Если повреждение Оборудования произошло по вине третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы, внешних факторов или механических повреждений.
- Покупатель использовал неоригинальные или неподходящие детали при эксплуатации Оборудования без согласования с Поставщиком.
- Покупатель не предоставил пакет документов, необходимый для гарантийного обслуживания:
 - гарантийную заявку, установленной формы (Приложение № 3 к Гарантийной политике) с фотоотчетом. Фото должны быть четким, не размытым, на которых отражены: места установки Оборудования, само Оборудование, перекачиваемая жидкость, шкафа управления, кабель и его ввод, возникшие проблемы. Поставщик может затребовать иные фото для уточнения определенных деталей);
 - шильдик;
 - документ о подтверждение поставки (Акт приема-передачи оборудования/УПД);
 - акт ввода в эксплуатацию (Приложение № 2 к Гарантийной политике);
 - журнала эксплуатации с подписью ответственных лиц за проведение работ;
 - документ о проведенном ремонте или обслуживании (при наличии).

Покупателю запрещается производить самостоятельно либо с привлечением сторонних сил любые ремонтные работы, вскрытие, демонтаж узлов Оборудования, замену деталей, и другие вмешательства в конструкцию Оборудования.

Такие ремонтные работы, вскрытие, демонтаж узлов Оборудования может производить только сервисная служба Поставщика и/или её официальный дилерский центр с применением только оригинальных запчастей.



Журнал эксплуатации

Лист регистрации изменений

[illegible]

Бланк регламентных работ

[illegible]

Для заметок

[illegible]

Организация - покупатель: _____
Объект установки: _____
Насос: модель _____ серийный номер _____

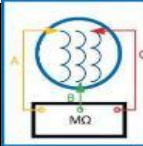
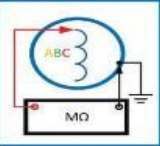
Чек лист перед эксплуатацией. Убедитесь, что насос НЕ подключен к сети.		
Проверка	да/нет	Комментарий
РЭ изучено, персонал допущен, есть удостоверения, СИЗ		
На оборудование нет видимых повреждений		
Вал / рабочее колесо – вращается вручную свободно		
Кабельный ввод герметичен, кабель без перегибов, повреждений		
Все крепёжные соединения затянуты		
Заземление насоса и щита – выполнено		
Сопротивление изоляции ≥ 20 МОм		
Напряжение и частота сети – по шильдику ($\pm 5\%$, $\pm 2\%$)		
Напорная линия не имеет дефектов, герметична и исправна.		
Страховочный трос/цепь закреплён за ручку или рым-болт (не за кабель/шланг!)		
Насос установлен на твердое основание или подвешен		
Обеспечен минимальный уровень жидкости		
Вход и рабочее колесо не засорены. Сетка на всасе (если есть) — чистая.		
Чек лист перед эксплуатацией. После подключения насоса к сети питания.		
Направление вращения рабочего колеса - согласно инструкции (кратковременный пуск 1-2 с)		
Пробный пуск: ток $\leq$ номинала, шум/вибрация – отсутствуют		

Параметр		Значение	Комментарий
Сопротивление изоляции	МОм		
Напряжение	В		
Сила тока	А		
Частота тока	Гц		
Температура жидкости	°С		
Рабочая точка	Н - напор	м	
	Q - расход	м3/ч	
Описание перекачиваемой жидкости			

Оборудование введено в эксплуатацию в соответствии с инструкцией, исправно, параметры в норме.
Просим выслать скан данного документа на почту warranty@zumfa.ru, а также приложить фотографии места установки и щита управления.

Ответственный за ввод от Покупателя:
ФИО, должность: _____
Подпись: _____

Представитель Поставщика:
ФИО, должность: _____
Подпись: _____

ZUMFA		FAILURE REPORT / ОТЧЕТ О НЕИСПРАВНОСТИ v.20250723		Приложение № 3 к Гарантийной политике утвержденной «24 » июля 2026г.	
GENERAL INFO\ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ					
ЗАКАЗЧИК:					
Представитель Заказчика:					
Контактный телефон:					
E-mail:					
Location\Местоположение\Конечный потребитель продукта					
Pump Model\Модель насоса		Date of Report\Дата заполнения отчета			
Pump Serial Number\S/№ насоса					
COMPLAINT/FAILURE DESCRIPTION (to be completed by party submitting complaint/failure) \ОПИСАНИЕ ЖАЛОБЫ/НЕИСПРАВНОСТИ (заполняется стороной, подающей жалобу/отказ)					
Complaint/Failure Description\Описание жалобы/сбоя <Пожалуйста, укажите как можно подробнее, что влечет за собой соответствие и/или несоответствие. Пожалуйста, приложите доказательства в виде фотографий и/или видео в качестве ссылок>					
Notes\Примечания <Включите любую дополнительную информацию, относящуюся к жалобе/отказу>					
Installation\Установка					
Pump delivery date\Дата поставки насоса					
First Installation Date\Дата установки					
Last Maintenance Date\Дата последнего обслуживания					
Failure Date\Дата сбоя					
Ambient Temp (°C) @Failure date\Температура окружающей среды (°C) в момент сбоя					
Liquid/Product being Pumped \Перекачиваемая жидкость/продукт					
Mining Application type\Горнодобывающая промышленность, применение					
Liquid type or Name\Тип или название жидкости					
Pumping Temp (°C)\Температура перекачиваемой жидкости (°C)					
Pumping , pH\pH перекачиваемой жидкости					
Relavite Density (SG)\Относительная плотность RD, тонна/м3					
Particulate size (mm)\Размер частиц (мм)					
Particulate concentration (ppm)\Концентрация твердых частиц (ppm)					
Operating Conditions\Условия эксплуатации					
Measure \Требуется измерить	Unit\Единица измерения	Shut-off \Отключен ие	Minimum \Минимум	Normal \Норма	Maximum \Максимум
Flow\Расход	м3/ч; м3/h				
Discharge Pressure\Давление	бар; Bar				
Power\Мощность	кВт; kW				
Voltage\Напряжение	В; V				
Current\Сила тока	А; A				
Electrical inspection\Электрическая инспекция					
Measure \Требуется измерить	Unit\Единица измерения	L1	L2	L3	
Resistance\Сопротивление	OHM				 
Insulation resistance\Сопротивление изоляции	MOHM				
(note : insulation should measure without drop cable)\(примечание: изоляция должна измеряться без отводящего кабеля)					
Voltage , supply\Питание	V				
Voltage fluctuation\Колебания напряжения	%				
Electricity supply\Электроснабжение (transformer, generator, other?)\ (трансформатор, генератор, другое?)					
Electrical cable condition\Состояние электрического кабеля					
Has another unit been tested in the same application? \Было ли протестировано другое устройство в том же месте?					
If "YES" What was result\Если "ДА" Каков был результат					
Application Arrangement / Установка насоса					
Sump Depth\Глубина отстойника	L1	m			
Min Water Level\Мин. уровень воды	L2	m			
Max Water Level\Макс. уровень воды	L3	m			Static\статический
Water Level\Уровень воды	L3	m			Dynamic\динамический
Discharge Level\Высота подъема	L4	m			
Suction to Ground\От всаса до дна	L5	m			
Pressure line length\Длина напорной линии	L6	m			



Electrical Cable , size\Электрический кабель , размер	cores & mm\Количество жил, цвета и мм	
Electrical Cable , length\Электрический кабель, длина	m	
Electrical Cable , material\Электрический кабель, материал		
Discharge Pipe Diameter\Диаметр нагнетательной трубы	мм; DN	
Discharge Pipe Length\Длина нагнетательной трубы	m	
Valve Installed\Обратный клапан установлен или нет		
Valve Diameter\Диаметр обратного клапана	мм; DN	

Other Information \ Другая информация

Ссылки на обязательные фото:

Photo of the pump installation location\Фото места установки насоса	
Photo of the control cabinet (inside and outside) with the pump connected\Фото шкафа управления (внутри и снаружи) с подключенным насосом	
Photo of the injection line\Фото нагнетательной линии	
Photo of suction line (if applicable)\Фото линии всаса (если применимо)	
Photo of the pumped liquid\Фото перекачиваемой жидкости	
Photo of cable line\Фото кабельной линии, ввода кабеля в насос и шкаф управления	
Photo of the issue\ Фото возникшей проблемы	
Link to add. photo/video\ Ссылка на доп. фото/видео	

Указанную информацию подтверждаю, представитель Заказчика:

ФИО	Должность	Подпись	М.П.