



Утверждаю:  
Генеральный директор  
ООО «БЕРГ Холдинг»

Кондратьев Д.С.  
10 апреля 2017 г.

## Условия гарантии на запасные части для автомобилей

### 1. Общие условия гарантии

**1.1.** Гарантийный срок, предоставляемый Поставщиком на запасные части для автомобилей (Товар), составляет 12 (двенадцать) месяцев с момента поставки Товара Покупателю и не более 6 (шести) месяцев с момента установки Товара на автомобиль, если в настоящих Условиях не оговорено иное.

**1.2.** Претензии по гарантии в отношении Товара, установившегося на автомобиль, принимаются только в том случае, если установка производилась предприятием (предпринимателем, специалистом), квалификация которого на выполнение данного вида работ подтверждается соответствующим сертификатом.

**1.3.** При ремонте или поставке замены Товара гарантийный срок не продлевается.

**1.4.** Для выполнения гарантийных обязательств, предоставляемых Поставщиком, Покупателю необходимо предоставить документы, перечень которых указан в п. 3.2. настоящих Условий.

**1.5.** Гарантийные обязательства не распространяются на:

**1.5.1.** Товар, используемый не по назначению или с нарушением правил применения, эксплуатации и обслуживания, описанных в технической документации.

**1.5.2.** Товар, повреждение которого возникло вследствие ошибок Покупателя при подборе запчастей, при неквалифицированной установке, в результате ударов или других механических, термических и химических воздействий, несанкционированного изменения конструкции, электрических, гидравлических или пневматических систем и оборудования.

**1.5.3.** Товар, подвергшийся естественному износу, поврежденный в результате дорожно-транспортных происшествий, имеющих следы неправильной установки и/или повреждение которого явилось следствием неисправности других узлов и агрегатов автомобиля.

**1.5.4.** Общие условия гарантии действуют в части, не противоречащей Особым условиям гарантии (п. 2 настоящих Условий).

### 2. Особые условия гарантии

#### 2.1. Гарантия на амортизаторы (за исключением амортизаторов КУВ)

Претензии по качеству Товара принимаются в рамках срока, указанного в п. 1.1. настоящих Условий, гарантия предоставляется при установке двух амортизаторов на одну ось автомобиля (оба задних или оба передних амортизатора) и установке новых защитных комплектов в сервисных центрах. При выходе из строя одного амортизатора и признании этого случая гарантийным Поставщик производит замену одного амортизатора.

#### 2.2. Гарантия на тормозные диски и колодки (тормозные накладки)

Претензии по качеству принимаются в случае наличия производственного дефекта, при условии отсутствия следов перегрева, коррозии и неравномерного износа рабочей поверхности.

#### 2.3. Гарантия на амортизаторы КУВ

Гарантия предоставляется только при наличии заполненного гарантийного талона. Срок гарантии:

- 24 (двадцать четыре) месяца, но не более 80 000 км пробега (что наступит ранее). На один автомобиль одновременно установлено 4 новых амортизатора КУВ (попарно на ось) и заменены защитные комплекты (отбойники + пыльники). Установка проведена в авторизованном КУВ сервисном центре либо на фирменных станциях автопроизводителя (для автомобилей профильной марки), имеющих соответствующую сертификацию.

- 12 (двенадцать) месяцев, но не более 80 000 км пробега (что наступит ранее). На одну ось автомобиля одновременно установлено 2 новых амортизатора КУВ и заменены защитные комплекты (отбойники + пыльники). Установка проведена в авторизованном КУВ сервисном центре либо на фирменных станциях автопроизводителя (для автомобилей профильной марки), имеющих соответствующую сертификацию.

- 6 (шесть) месяцев, но не более 80 000 км пробега (что наступит ранее). На один автомобиль одновременно установлено 2 или 4 новых амортизатора КУВ (попарно на ось) и заменены защитные комплекты (отбойники + пыльники). Установка проведена в сервисных центрах, имеющих сертификат на данный вид работ и не имеющих авторизации от компании КУВ.

Гарантийные условия КУВ сохраняются только при постоянной обязательной диагностике ходовой части автомобиля каждые 20 000 км автосервисом, который производил установку амортизаторов. Информация об авторизованных КУВ сервисных центрах размещена на <http://www.kyb.ru>.

#### 2.4. Гарантия на пружины и верхние опоры КУВ

На пружины предоставляется гарантия на:

- 24 (двадцать четыре) месяца, но не более 80 000 км пробега (что наступит ранее). На один автомобиль одновременно установлено 2 или 4 новые пружины КУВ (попарно на ось) и заменены амортизаторы. Установка проведена в авторизованном КУВ сервисном центре либо на фирменных станциях автопроизводителя (для автомобилей профильной марки), имеющих соответствующую сертификацию.

- 6 (шесть) месяцев, но не более 80 000 км пробега (что наступит ранее). На один автомобиль одновременно установлено 2 или 4 новые пружины КУВ (попарно на ось) и заменены амортизаторы. Установка проведена в сервисных центрах, имеющих сертификат на данный вид работ и не имеющих авторизации от компании КУВ.

На верхние опоры амортизаторов и монтажные комплекты КУВ предоставляется гарантия на 12 (двенадцать) месяцев при условии установки в авторизованном КУВ сервисном центре 2 пружин на одну ось. Гарантийные условия КУВ сохраняются только при постоянной обязательной диагностике ходовой части автомобиля каждые 20 000 км автосервисом, который производил установку амортизаторов. Информация об авторизованных КУВ сервисных центрах размещена на <http://www.kyb.ru>.

#### 2.5. Гарантия на запасные части Miles

Претензии по качеству Товара принимаются в рамках срока, указанного в п. 1.1. настоящих Условий. При обнаружении дефекта, Покупателю доступны 2 типа рассмотрения заявок и компенсации ущерба.

#### **«Упрощённый»**

Для рассмотрения заявки необходима следующая информация:

- данные об автомобиле (марка, модель и год выпуска);
- пробег автомобиля с момента установки на него Товара до выявления дефекта;
- фото демонтированного Товара и нанесённых на нём маркировок.

При положительном рассмотрении заявки Покупатель получает компенсацию стоимости дефектного Товара.

#### **«Расширенный»**

**Применим для: амортизаторов, радиаторов охлаждения, отопителя и кондиционера, шрусов и приводов.**

Для рассмотрения заявки необходима информация в соответствии с п. 3.2.2. настоящих Условий.

При положительном рассмотрении заявки Покупатель получает компенсацию стоимости дефектного Товара и частичное возмещение стоимости работ по замене в размере 1000 руб.

### **2.6. Гарантия на аккумуляторные батареи (АКБ)**

Гарантия предоставляется сроком 24 (Двадцать четыре) месяца для АКБ емкостью до 100А/ч и 12 (Двенадцать) месяцев для АКБ емкостью свыше 100А/ч, который исчисляется с момента поставки Товара Покупателю. Претензии по качеству принимаются при предъявлении Товара, надлежащим образом заполненного гарантийного талона на него и документов, подтверждающих приобретение Товара у Поставщика. Замена Товара или компенсация его стоимости, указанной в товарной накладной/УПД, производится только по дефектам производственного характера: короткое замыкание или обрыв цепи.

Претензии по гарантии не принимаются в следующих случаях:

- выводы АКБ оплавлены в результате короткого замыкания;
- осуществлялась эксплуатация АКБ в составе параллельной или последовательной цепи;
- осуществлялось использование АКБ не по прямому назначению;
- АКБ разряжена до напряжения на выходах ниже 11V;
- наличие на АКБ механических повреждений, следов ремонта или вскрытия;
- повреждение АКБ из-за дефектов электрооборудования автомобиля или установки дополнительных потребителей, не предусмотренных производителем для данной модели автомобиля.

### **2.7. Гарантия на компрессоры кондиционера**

Претензии по качеству Товара принимаются в рамках срока, указанного в п. 1.1. настоящих Условий.

Гарантия не предоставляется при отсутствии копии заказа-наряда, подтверждающего проведение следующих работ:

- заменен фильтр-осушитель/аккумулятор;
- заменено расширительное устройство (входная/выходная трубка, расширительный клапан или трос для жидкости с входной/выходной трубкой);
- промыта вся система и те её части, которые не были заменены.

Решение о признании Товара неисправным принимает Поставщик на основании экспертного заключения ООО «Автоматика» (ОГРН 1127746097214, ИНН 7704801056). Информация об ООО «Автоматика» размещена на <http://acprof.ru>. В случае признания Товара неисправным по вине Покупателя Покупатель обязан возместить Поставщику стоимость экспертизы в срок не позднее 3 (Трех) банковских дней с момента предъявления Поставщиком соответствующего требования.

Гарантия не распространяется на Товар при отсутствии и/или изменении на нем оригинальной наклейки.

### **2.8. Автооптика и детали кузова**

Претензии по качеству принимаются при отсутствии следов механических повреждений Товара. При получении Товара на складе Поставщика необходимо убедиться в его целостности и отсутствии механических повреждений. В случае обнаружения повреждений на складе Покупателя претензии по браку не принимаются.

### **2.9. Гарантия на запасные части марки BOSCH (за исключением АКБ)**

Подробная информация доступна на сайте производителя (<https://ru.bosch-automotive.com>). ООО «Роберт Бош» устанавливает гарантию на свою продукцию сроком 12 месяцев с момента розничной продажи конечному потребителю. Гарантия осуществляется при наличии правильно заполненного гарантийного талона, позволяющего идентифицировать изделие и дату его покупки, и распространяется на брак материала или производства. Гарантийный талон следует распечатывать с сайта производителя и прилагать к каждому изделию, за исключением щеток стеклоочистителей, фильтров, ламп накаливания, приводных ремней, свечей зажигания, тормозных дисков и колодок, расходных материалов. При отсутствии гарантийного талона и документов, однозначно подтверждающих дату покупки изделия с возможностью его идентификации, срок гарантийной поддержки исчисляется от даты производства изделия, указанной в непосредственном или закодированном виде на его корпусе. Решение о признании неисправности изделий под торговой маркой Бош гарантийным случаем принимает «Бош авто сервис», уполномоченный ООО «Роберт Бош». Актуальную информацию об уполномоченных «Бош авто сервис» можно получить по горячей линии 8(800)100-95-01. При признании неисправности изделия под торговой маркой Бош гарантийным случаем «Бош авто сервис» либо производит замену гарантийного товара, либо передает конечному потребителю заполненный бланк гарантийного заключения. По требованию Покупателя Поставщик на основании гарантийного заключения уполномоченного «Бош авто сервис», копии товарной накладной (УПД) и копии чека кассового аппарата и/или товарного чека с печатью магазина, предоставленных Покупателем, производит замену товара, а в случае отсутствия на складе - возврат стоимости Товара, указанной в товарной накладной/УПД.

### **2.10. Гарантия на продукцию Gates**

Претензии по качеству Товара принимаются в рамках срока, указанного в п. 1.1. настоящих Условий, но в любом случае не позднее 20 (Двадцати) дней с момента обнаружения дефекта Товара.

### **2.11. Гарантия на оригинальные запасные части (наличие товарного знака автопроизводителя и/или индивидуального номера автопроизводителя на Товаре)**

Претензии по качеству Товара принимаются в течение 6 (Шести) месяцев с момента поставки Товара Покупателю, но в любом случае не позднее срока гарантии, предоставляемого производителем на данный Товар, при условии выполнения требований производителя к установке Товара.

**2.12. Гарантия не распространяется на Товары, относящиеся к группе «электрика»:** свечи зажигания, свечи накаливания, расходомеры воздуха, лямбда-зонды, датчики всех типов, высоковольтные провода, эл. двигатели, катушки зажигания, эл. топливные насосы, регуляторы напряжения, предохранители, провода зажигания, блоки управления, потенциометры, эл. реле, эл. топливные форсунки, эл. дроссельные заслонки, переключатели, лампы и т.п.

## **3. Процедура (порядок) рассмотрения претензий по качеству товаров**

**3.1.** Претензии по качеству Товара принимаются от Покупателя только при наличии комплекта документов, указанных в п. 3.2. Условий.

Заявку на возврат Товара с дефектом можно создать самостоятельно в личном кабинете на портале <http://www.berg.ru>.

**3.2.** Для рассмотрения претензии по качеству Товара Покупатель обязан предоставить Поставщику:

**3.2.1.** если **Товар не устанавливался на автомобиль**

- копию товарной накладной/УПД;
- детальное описание выявленного дефекта Товара;
- фото Товара, всех нанесённых на нём и упаковке маркировок.

**3.2.2.** если **Товар устанавливался на автомобиль:**

- копию товарной накладной/УПД;
- заказ-наряд на установку Товара (должен содержать: сведения об автомобиле (vin, код ДВС, дата, пробег на момент установки); сведения об устанавливаемом Товаре (бренд, артикул, количество) либо расходную накладную к заказ-наряду с указанной в ней ссылкой на номер и дату заказ-наряда; описание выполненных работ; реквизиты СТО (наименование, адрес местонахождения и фактический адрес, ФИО специалиста и его подпись, печать СТО);
- заказ-наряд на снятие Товара (должен содержать: сведения об автомобиле (vin, код ДВС, дата, пробег на момент установки); сведения о снятом Товаре (бренд, артикул, количество) либо расходная накладная к заказ-наряду с указанной в ней ссылкой на номер и дату заказ-наряда; описание выполненных работ; реквизиты СТО (наименование, адрес местонахождения и фактический адрес, ФИО специалиста и его подпись, печать СТО);
- акт дефектовки Товара (должен содержать: ссылку на заказ-наряд по снятию Товара, наименование бренда и артикула Товара, детальное описание недостатка с техническим обоснованием признания Товара дефектным (место повреждения, расхождение в размерах или иных параметрах), причину (описание жалобы клиента); состав комиссии и подписи членов комиссии, печать СТО);
- должным образом заполненный гарантийный талон (в случае необходимости);
- фото Товара и всех нанесённых на нём маркировок, упаковки (если она сохранена).

**3.3.** Претензия по качеству Товара рассматривается Поставщиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента ее получения Поставщиком и поступления Товара на склад Поставщика, если в настоящих Условиях не указано иное. В случае необходимости проведения технической экспертизы срок рассмотрения претензии увеличивается на срок проведения экспертизы.

**3.4.** В случае удовлетворения претензии по качеству Товара Стороны подписывают Акт формы ТОРГ-2, на основании которого Поставщик производит замену бракованного Товара либо возвращает Покупателю денежные средства.

**3.5.** Транспортные расходы, вызванные заменой Товара по гарантии, несет Поставщик при условии, что способ транспортировки Товара был выбран Поставщиком.

**3.6.** Не позднее 5 рабочих дней с момента получения отказа Поставщика в удовлетворении претензии Покупатель обязан вывезти со склада Поставщика Товар, не признанный Поставщиком браком. В противном случае ответственности за дальнейшую судьбу Товара Поставщик не несёт.