



Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «БЕРГ Холдинг»
Кондратьев Д.С.
1 марта 2019 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 установки Товара на автомобиль и не более 18 (восемнадцати) месяцев с момента поставки Товара Покупателю, если в настоящих Условиях не оговорено иное.

1.2. Претензии по гарантии в отношении Товара, устанавливавшегося 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. Для выполнения гарантийных обязательств, предоставляемых Поставщиком, Покупателю необходимо предоставить документы, перечень которых указан в п. 3.2. настоящих Условий.

1.4. Гарантийные обязательства не распространяются на:

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

1.4.2. 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.

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

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

2. Особые условия гарантии

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. Гарантия на запасные части марки КУВ

Гарантия предоставляется в соответствии с условиями производителя. Актуальные условия опубликованы на сайте производителя (<http://kyb.ru>) в соответствующем разделе «Гарантия КУВ».

2.4. Гарантия на запасные части марки 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» (Применим для всех товарных групп).

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, шруссов, ступиц, роликов, топливных и водяных насосов и приводов).

Для рассмотрения заявки необходима информация в соответствии с п.3.2.2. (и п.2.2. для амортизаторов) настоящих Условий.

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

Для сертифицированных клиентов - частичное возмещение стоимости не более 1500 руб.

2.5. Гарантия на аккумуляторные батареи (АКБ)

Претензии по качеству Товара принимаются в рамках срока, указанного в п. 1.1. настоящих Условий, при предъявлении Товара, надлежащим образом заполненного гарантийного талона. Положительные решения принимаются 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 9,5В;
- 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.

2.6. 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 совместно с производителем 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 маркировки.

2.7. Автооптика и детали кузова

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

2.8. Гарантия на запасные части марки BOSCH (за исключением АКБ)

Гарантия предоставляется в соответствии с условиями производителя. Актуальные условия опубликованы на сайте производителя (<https://ru.bosch-automotive.com>) в соответствующем разделе «Условия гарантийного обслуживания».

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

Претензии по качеству Товара принимаются в соответствии с гарантийной политикой производителя, действующей на территории РФ.

2.10. Гарантия на: стартеры, генераторы и электрические топливные насосы (за исключением BOSCH)

Для агрегатов, бывших в эксплуатации, гарантия не предоставляется при отсутствии в акте дефектовки замеров рабочих показателей изделия и подробного описания неисправности.

2.11. 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, регуляторы напряжения, предохранители, провода зажигания, блоки управления, потенциометры, эл. реле, эл. топливные форсунки, эл. дроссельные заслонки, переключатели, лампы накаливания 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

- детальное описание выявленного дефекта Товара;
- фото Товара, всех нанесённых на нём и упаковке маркировок.

3.2.2. если Товар устанавливался на автомобиль:

- заказ-наряд на установку Товара (должен содержать: сведения об автомобиле (vin, 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, 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 возвращает Покупателю денежные средства за товар.

3.5. 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.