



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 (восемнадцать) 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.