



г. Москва

01.02.2023 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 12 (двенадцати) месяцев с момента поставки Товара Покупателю, в зависимости от того что наступит ранее, 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, имеющих следы неправильной установки и/или повреждение которого явилось следствием неисправности других узлов и агрегатов автомобиля, в том числе повреждения возникшие из-за неаккуратного вождения на неровностях дорог, сопряженного с ударными нагрузками на детали 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.

Претензии по качеству не принимаются при выявлении незначительных отклонений, шум, скрип, писк, вибрация и т. п., не влияющие на качество, характеристики или работоспособность автомобиля или его элементов, в частности, тормозной системы, в процессе эксплуатации

#### 2.2. Гарантия на амортизаторы (за исключением амортизаторов KYB)

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 KYB

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

#### 2.4. Гарантия на запасные части марки Miles

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

Для сертифицированных по программе Miles торговых точек и СТО срок гарантии 24 (двадцать четыре) месяца с момента передачи Товара Потребителю. С перечнем сертифицированных партнеров можно ознакомиться на сайте производителя (<http://miles-auto.com/where-to-buy>). При обнаружении дефекта, Покупателю доступны 2 типа рассмотрения заявок по гарантии.

##### «Упрощенный».

Для рассмотрения заявки необходима следующая информация:

- данные об автомобиле (марка, модель и Vin/Frame);
- пробег автомобиля с момента установки на него Товара до выявления дефекта;
- фото демонтированного Товара и нанесенных на нём маркировок (артикул и код завода).

При положительном рассмотрении заявки Покупатель получает компенсацию стоимости дефектного Товара.

##### «Расширенный».

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 выполненных им работ по замене** в размере 1000 рублей исходя из предоставленного заказ-наряда.

**Возмещение происходит не на единицу продукции, а на факт выполненных работ.**

В случае, если Покупатель является сертифицированным СТО по бренду Miles, частичное возмещение стоимости указанных работ производится в размере 1500 рублей.

#### 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;
- 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 заключения экспертной организации, выбранной производителем. 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 на Товаре)**

Претензии по качеству Товара принимаются в соответствии с требованиями п.3.2.. К претензиям по качеству Товара могут применяться дополнительные требования в соответствии с гарантийной политикой производителя, действующей на территории РФ.

## **2.10. Гарантия на Товары, относящиеся к группе «электрика» (за исключением BOSCH)**

Гарантия предоставляется при соблюдении правил установки в соответствии с требованиями производителей.

Для стартеров, генераторов и топливных насосов акт дефектовки должен содержать информацию о замере рабочих показателей изделия с указанием отклонений.

Для всех претензий, содержащих аргументацию брака в виде наличия ошибок в работе системы или когда диагностика различных систем ТС производится только блоком управления самого ТС, необходимо предоставление протокола проверки зарегистрированных неисправностей диагностическим сканером.

По требованию производителя может быть проведена проверка изделия в выбранной производителем экспертной организации.

## **2.11. Гарантия на свечи зажигания**

Гарантия предоставляется при соблюдении правил установки в соответствии с требованиями производителей.

В соответствии с требованиями производителей – в случаях обнаружения механических повреждений изделий, следов нагара, использования ударного инструмента, не соблюдения технологии монтажа или демонтажа – гарантия не предоставляется.

## **2.12. Гарантия на рулевые рейки и насосы ГУР**

Гарантия предоставляется только в случае замены гидравлической жидкости с допуском завода-изготовителя.

## **2.13. Гарантия не распространяется на Товары вышедшие из строя при эксплуатации:**

высоковольтные провода, предохранители, лампы накаливания, фильтры, щётки стеклоочистителя, смазки и технические жидкости.

## **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);

Документы, подтверждающие оплату выполненных в СТО работ;

- 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);

Документы, подтверждающие оплату выполненных в СТО работ;

- 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 размеров 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).

**3.2.3.** Отсутствие в заказ-наряде на установку, сопутствующие работ, связанных с обязательной заменой прочих запасных частей, без проведения которых устанавливаемая запчасть или агрегат может выйти из строя, влечет за собой отказ в рассмотрении гарантийного случая.

**3.2.4.** Отсутствие какого-либо из вышеуказанных документов, ненадлежащее заполнение, неправильное (неточное, с ошибками, небрежное) заполнение гарантийных документов, влечет за собой отказ в рассмотрении гарантийного случая.

**3.2.5.** Заявка на портале должна быть размещена не позднее 30 дней с момента обнаружения дефекта (даты акта дефектовки).

**3.3.** Претензия по качеству Товара рассматривается Поставщиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента ее получения

Поставщиком и/или поступления Товара на склад Поставщика, если в настоящих Условиях не указано иное. В случае необходимости

проведения технической экспертизы или запроса производителю - срок рассмотрения претензии может быть увеличен на время необходимое для приведения экспертизы/ответа производителя, но не может превышать более 40 рабочих дней с момента оформления заявки в соответствии с требованием п. 3.2

**3.3.1.** В случае необходимости Поставщик при обработке претензии вправе запросить дополнительную информацию, документы для определения /установления причины дефекта рекламационного товара.

**3.4.** В случае удовлетворения претензии по качеству Товара, Стороны подписывают Акт формы ТОРГ-2 или Акт о выявленных недостатках товаров и возврате, 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.

Утверждаю



Генеральный директор ООО «БЕРГ Холдинг»  
Варакса Д.И.