**Гарантийная политика**

1. Гарантийные требования.

1.1. Гарантия на запасные части (кроме электрических) выполняется при следующих условиях:

● Наличие документа, подтверждающего приобретение запасной части;

● Наличие заказ-наряда на установку запасной части на автомобиль с указанием данных автомобиля и выполненных работ, необходимых при установке соответствующей запасной части;

● Наличие сертификата СТОА на проведение данного вида работ;

● Заключение о неработоспособности детали;

● Документы, подтверждающие оплату выполненных в СТОА работ;

● Запасная часть соответствует спецификации автомобиля;

● Автомобиль эксплуатируется нормальным образом, и обслуживание производится в соответствии с инструкцией по эксплуатации и рекомендациями фирмы-производителя автомобиля, а также в соответствии с рекомендациями СТОА по ремонту и техническому обслуживанию автомобиля;

● Автомобиль не подвергался эксплуатационным перегрузкам.

1.2. Гарантия на запасные части не распространяется в следующих случаях:

● Нормальный (естественный) износ запасной части;

● Повреждение запасной части в результате ДТП или небрежной эксплуатации;

● Неисправности запасных частей топливной системы и системы выпуска вследствие применения некачественного топлива (в том числе из-за загрязнения или применения этилированного бензина);

● Шум (скрип, писк) тормозов;

● Внешние повреждения стекол кузова и приборов освещения;

● Дефекты, неисправности или коррозия запасных частей возникли в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, пищи, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, химически активных веществ, в том числе применяемых для борьбы с обледенением дорог, града, молнии и прочих природных явлений;

● Эксплуатационный износ и естественное изменение состояния (в том числе старение) таких запасных частей как щетки стеклоочистителя, приводные ремни, тормозные колодки, диски и барабаны, диски сцепления, свечи зажигания и т. п.;

● На расходные запасные части и материалы (в том числе масло, фильтры, предохранители, лампы, сальники, прокладки, бронепровода, резинотехнические изделия и т. п.);

● В заказ-наряде на установку запасной части на автомобиль НЕ указаны (НЕ проведены) обязательные сопутствующие работы, связанные, в том числе, с обязательной заменой других запасных частей, без проведения которых устанавливаемая запасная часть может выйти из строя.

1.3. Крупногабаритные позиции (кузовные детали, стекла и др.) осматриваются покупателем (или его уполномоченным перевозчиком) в момент передачи товара. Претензии по этим позициям принимаются на месте в момент передачи. В дальнейшем претензии по этим позициям, за исключением скрытых дефектов, не принимаются.

1.4. При установке оригинальной запчасти вне дилерских сервисных станций повторная диагностика вышедшей из строя детали или иная проверка для получения гарантийного заключения производится за счёт покупателя.

2. Порядок предоставления гарантии.

● В случае подозрения на гарантию клиент извещает Исполнителя об этом в любой удобной для него форме.

● Исполнитель приглашает клиента в сервис для проверки.

● Заполняется «Акт проверки качества работ» (Приложение 2) на основании заказ-наряда, по которому рассматривается гарантия:

- причина обращения;

- результат осмотра;

- заключение по факту проверки, принятые меры.

- Клиент расписывается напротив всех остальных услуг, по которым нет вопросов. Затем акт подписывают мастер-приемщик и руководитель сервиса.

● Заказ-наряд заводится на диагностику в штатном порядке.

2.1. По результату проверки обращения клиента по гарантии:

Если гарантия не подтвердилась - Клиент оплачивает заказ-наряд с услугой диагностики.

Выявлена некачественная деталь:

- с Клиентом согласовывается время ремонта (обязательно обеспечить наличие новой

детали на складе);

- На деталь составляется акт дефектации;

- Оформляется обмен/возврат товара согласно данному регламенту;

- Если вновь установленная деталь дороже замененной, то Клиент доплачивает разницу по заказ-наряду;

- Услуга по замене предоставляется бесплатно.

Выявлена некачественная услуга:

- исправление производится за счёт Автоцентра

2.2. Гарантия на новые Детали, установленные взамен вышедших из строя Деталей, заканчивается в день окончания гарантийного срока на изначально установленные Детали.

2.3. В период рассмотрения Продавцом извещения от Покупателя о возможности гарантийного обмена запасной части, приобретение Покупателем аналогичной запасной части у третьих лиц не является основанием для возврата Покупателю денежных средств Продавцом по гарантийному случаю при положительном решении о гарантийном обмене запасной части.

3.Порядок обмена/возврата запасных частей

3.1. Возврат запасных частей допускается лишь в установленном порядке, оговоренном данным Положением. Иной порядок возврата запасных частей НЕ допускается и НЕ рассматривается.

3.2. Покупатель вправе в течение 14 дней произвести обмен (возврат) запасной части в случае, если запасная часть не подходит на автомобиль, в соответствии с каталогами соответствующих производителей, либо в каталогах допущена ошибочная информация.

3.3. Обмен (возврат) запасных частей осуществляется лишь при наличии товарного вида упаковки. Запасные части, бывшие в употреблении, либо установленные на автомобиль к возврату не принимаются и не обмениваются.

3.4. Электрические запасные части обмену (возврату) не подлежат.

3.5. Официальная замена номеров запасных частей производителем не является причиной для отказа (возврата) детали со стороны Покупателя, если при этом не производится перерасчет цены запасной части по сравнению с первоначально указанной ценой.

3.6. Обмен/возврат запасной части производится при предъявлении клиентом документа, удостоверяющего личность (паспорт, водительское удостоверение).

3.7. Срок рассмотрения заявления об обмене/возврате - до 3-х рабочих дней.