

Регламент «Гарантия» для клиентов

I. Гарантийные сроки.

1. Гарантийный период, который исчисляется с даты производства, составляет 24 месяца на все изделия и не более 60 тыс. км. пробега для электронных блоков.
2. Гарантия не будет действовать:
 - а.) На изделия с явными элементами деформации, износа, а также повреждениями возникшими в момент монтажа/демонтажа.
 - б.) При обнаружении вскрытия изделия с целью самостоятельного ремонта.
 - в.) На изделия со сломанными (удаленными) или погнутыми контактами в разъеме.
 - г.) На изделия со следами коррозии:
 - для БУ на монтажной плате (обязательно вскрытие каждого БУ);
 - для датчиков на контактах в разъеме.
 - д.) Предоставленные документы содержат недостоверную информацию, либо вовсе отсутствуют.
3. Гарантия может иметь 3 значения:
 - Подтверждение гарантии при первичном осмотре, определяется как «гарантийный случай — приемка».
 - Подтверждение гарантии при проведении экспертизы, определяется как «гарантийный случай — экспертиза».
 - Отказ в гарантии, определяется как «отказ в гарантии».

II. Обращение клиента.

1. Клиент приносит изделие на один из складов компании.
2. Ответственный сотрудник компании производит первичный осмотр изделия согласно пунктов I.2 и далее:
 - а) Если изделие попадает под определение «гарантийный случай — приемка», всё оборудование (за исключением электронных блоков с датой производства более 1 года) обменивается на новый товар. Электронные блоки с датой производства более 1 года обмениваются на равноценное изделие. Клиент заполняет документ по форме производителя (Акт).
 - б.) Если в гарантии отказано, и клиент согласен с таким решением, то изделие возвращается клиенту.
 - в.) Если клиент не согласен с отказом в гарантии, изделие отправляется на главный склад на экспертизу. Клиент заполняет документ по форме производителя (Акт).
3. На каждое изделие по пунктам II.2.а.) и в.) оформляется отдельная «Заявка на возврат товаров от клиентов» (далее Заявка), которая распечатывается в 2-х экземплярах, один из которых отдается клиенту.
4. По изделиям, отправленным на экспертизу, в течение 30 рабочих дней от даты оформления Заявки компания обязана дать ответ клиенту по телефону о принятом решении.