

Руководство по гарантии

Гарантийный срок на изделия устанавливается 12 месяцев со дня монтажа их по назначению и 18 месяцев с момента продажи. Гарантийный срок на запасные части, реализуемые в розничной продаже, установить 6 месяцев со дня продажи.

Гарантийный срок на запасные части, замененные по гарантии, действует до окончания гарантийного срока на изделие.

Расчетный срок службы изделия – 3 года со дня установки.

В соответствии с ТУ на изделия, срок хранения не должен превышать 2 года с момента изготовления изделия до его установки. Монтаж изделия после указанного срока без проверки качества уполномоченным лицом лишает его гарантии. Проверка качества изделия производится за счет средств виновника, допустившего просрочку.

Гарантия не распространяется на расходные материалы (прокладки, плавкие вставки, жгуты, сетки), а также чистку камер сгорания от сажи. Замена камер сгорания по гарантии производится только при наличии конструктивного недостатка, произведенного изготовителем.

Во всех вышеперечисленных случаях производитель через свою дилерскую сеть производит гарантийный ремонт изделия за свой счёт или производит замену изделия за свой счёт.



Основные требования оформления гарантийного ремонта:

1. неисправность выявлена в период гарантийного срока;
2. наличие правильно оформленного гарантийного талона изделия;
3. монтаж изделия произведён организацией уполномоченной производителем.

Гарантийный ремонт не производится в случаях:

1. не оформлен или неправильно оформлен гарантийный талон (отсутствие даты и штампа продажи изделия, серийного номера талона, номера изделия, номеров установленных деталей в изделии, отсутствие даты и печати организации установившей изделие, подписи и ФИО покупателя, исправления данных талона);
2. несоблюдения правил эксплуатации, хранения и транспортировки;
3. монтажа, ремонта или наладки, если они производились лицами, не уполномоченными Производителем на производство монтажа и ремонта;
4. при нарушениях работы электрооборудования автомобиля (установки);
5. загрязнения камер сгорания;
6. самостоятельного ремонта изделия или использования неоригинальных запасных частей;
7. форс-мажорных обстоятельств (удар молнии, пожар, наводнения, недопустимые колебания напряжения на борту авто, ДТП).

Вышеуказанные требования по гарантийному ремонту зависят от правильных действий по оформлению документов от продавца изделий, покупателя, дилерских центров Производителя.

Продавец при продаже изделий покупателю обязан:

- в гарантийном талоне сделать отметку о продаже, указав дату продажи, свой адрес, телефон; указать ФИО покупателя;
- ознакомить покупателя с условиями гарантии;
- поставить печать и роспись продавца в графе сведения о продаже.



Покупатель может произвести монтаж у продавца на месте продажи, а также в ином месте (городе) у дилера Производителя. Как в первом случае, так и во втором, при монтаже изделия должна быть заполнена вторая часть гарантийного талона, графа «Сведения о монтаже». При этом должна быть указана дата монтажа, марка, фирма-установщик, подпись и ФИО владельца, печать и подпись установщика.

Покупатель при покупке должен сверить номера изделия, номера гарантийного талона, наличие отметок в гарантийном талоне номеров установленных в изделии деталей, наличие пломб, наличие отметок продавца и дилера по монтажу.

Утерянный гарантийный талон возможно восстановить в ООО «ТЕРМОТРАНС», г. Краснодар по письменному заявлению владельца. При этом к заявлению должна быть приложена фотография изделия, на которой чётко должен быть виден QR-код изделия с заводским номером. При этом гарантийный срок устанавливается с момента монтажа изделия, а не с даты выдачи копии талона.

При обращении покупателя в дилерский центр по вопросу гарантийного ремонта, автоцентр обязан проверить наличие гарантийного талона, правильность его заполнения, сверить номер на талоне с фактическим номером на изделии, далее приступить к исследованию причин выхода из строя изделия и произвести ремонт, заменяя вышедшие из строя детали. После ремонта должен быть составлен «Рекламационный акт», заполнены все его разделы, к нему прикладывается копия Гарантийного талона, в котором в графе «сведения о ремонтах» обязательно указывается дата, вид ремонта, номер замененной детали. Составляется акт выполненных работ в двух экземплярах, прикладывается счёт-фактура. В акте выполненных работ обязательно отображение выполненных работ со ссылкой на номер рекламационного акта.

Вся собранная документация направляется в ООО «ТЕРМОТРАНС» для обработки и принятия расходов по ремонту не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчётным.

На изделия, установленные штатно, при отсутствии Гарантийных талонов в обязательном порядке прикладывается копия паспорта на изделие и ПТС на



автомобиль, в котором чётко должно быть видно сроки продажи автомобиля (агрегата).

При перепродах другими лицами (не официальными дилерами) запасных частей, гарантия на такую продукцию не распространяется.

При переустановках изделий с одного вида транспорта на другой, в Гарантийном талоне дилером ставится отметка о смене владельца. Гарантия при этом не продлевается и действует от даты первоначальной установки.

Бракованные детали, оставшиеся после ремонта, направляются на исследование в ООО «ТЕРМОТРАНС». Каждая деталь должна иметь бирку дефектного изделия (образец «Приложение №4» к договору), заполненную по всем позициям данными, совпадающими с предоставленными в рекламационных актах. При несовпадении данных на бирке дефектного изделия, в самом изделии и в рекламационном акте, документы к исполнению в ООО «ТЕРМОТРАНС» не принимаются.

В случаях, когда владелец не доволен качеством изделия и требует его замены или возврата денег, в соответствии с «Законом о защите прав потребителей», продавец назначает экспертизу изделия с целью определения причин выхода из строя изделия и определения виновника. Изделие направляется для экспертизы в ближайший по месту расположения дилерский центр или в ООО «ТЕРМОТРАНС», г. Краснодар. На основании экспертизы принимается решение по замене изделия или возврату денег. При определении экспертизой выхода из строя изделия по вине неправильной эксплуатации его владельцем, продавец вправе отказать в удовлетворении требований владельца. Дальнейшее решение о компенсации потерь продавца решается с Производителем.

Директор ООО «ТЕРМОТРАНС»

Курбатов А.И.

2018 г.

