

ГАРАНТИЙНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ, ОБМЕНЕ АВТОМОБИЛЬНЫХ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ И ИНЫХ ТОВАРОВ

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РК (далее по тексту – ГК РК), Законом Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей».
- 1.2. Гарантийная политика является официальным документом и неотъемлемой частью ТОО «GERAT Distribution» и её официальных дилеров (далее – «GERAT», «Поставщик» либо «Продавец»).
- 1.3. Данное Положение является руководством при дальнейшем заключении всех видов договоров поставки с оптовыми покупателями и договоров розничной купли-продажи с потребителями. Настоящее Положение является неотъемлемой частью договоров, иные случаи и виды возвратов допускаются только по согласованию Покупателя с Поставщиком.
- 1.4. В целях реализации предоставленных субъектам оптово - розничной торговли прав при продаже товаров «GERAT» (запасных частей для автомобилей) устанавливается настоящее Положение об условиях и правилах гарантии, порядке обмена и (или) возврата товаров Покупателем Поставщику и обеспечении гарантийных обязательств (далее по тексту - Положение).
- 1.5. Гарантия качества товара, порядок исчисления гарантийного срока, проверка качества товара, комплектность товара, недостатки товара, за которые отвечает Поставщик, последствия передачи товара ненадлежащего качества, сроки обнаружения недостатков в переданном товаре, обмен и возврат товара регламентируются: ГК РК, Законом РК «О защите прав потребителей».
- 1.6. Качество и ассортимент предлагаемого компанией GERAT к продаже товара, напрямую связан с заводами изготовителями.
- 1.7. Компания поддерживает гарантийные обязательства производителей на товары под торговой маркой «GERAT», которые предлагаются нашим Покупателям.
- 1.8. Максимальный гарантийный срок составляет 12 (двенадцать) месяцев или 50 тыс. км. пробега (10 тыс. км. пробега для фильтров) в зависимости от того, что наступит раньше.
- 1.9. Гарантийный срок на товары, приобретённые в компании «GERAT» или у официального дилера «GERAT», указывается в договоре и (или) документации к договору или товару.
- 1.10. Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара Покупателю.
- 1.11. При продаже потребителям товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется со дня доставки товара потребителю.
- 1.12. Обязательным условием обмена товаров надлежащего качества являются: отсутствие употребления (использования) товара, сохранность у товара товарного вида и потребительских свойств, сохранность фабричных пломб и ярлыков и т. п.
- 1.13. В случае изменения правил продажи (отгрузки) каких-либо групп товаров Поставщик оставляет за собой право изменять условия возврата товара. В этом случае Поставщик обязан проинформировать Покупателя любым доступным способом, в т.ч. путем размещения уведомления на своем официальном сайте.
- 1.14. Данная гарантия действительна только для приобретённых новых изделий и не распространяется на повреждения вследствие неправильной установки, эксплуатации, чистки или технического обслуживания, аварии, повреждения, неправильного обращения, модификаций продукции, стихийных бедствий, естественного износа или любого другого события, не зависящего от Продавца.
- 1.15. Во всех вопросах, не указанных в данном Положении, Поставщик (Продавец) руководствуется законодательством Республики Казахстан.
- 1.16. Настоящее Положение вводится в действие с «10» августа 2023 года (предыдущее Положение утрачивает действие с даты публикации настоящего документа на сайте www.gerat.kz).

Продукция	Период гарантии	Условия гарантии	
			Основные требования
Радиаторы	12 месяцев или 50 тыс. пробега, в зависимости от того, что наступит раньше.	На заводской брак, с даты продажи при наличии чека об оплате товара, упаковки товара	<p>Гарантийные обязательства на продукцию GERAT распространяются при условии соблюдения потребителем (покупателем) следующих условий:</p> <p>1) Установка производилась на любой специализированной СТО (имеющей разрешение на проведение данного вида работ), с соблюдением инструкций и регламентов по установке и ремонту производителя ремонтируемого автомобиля.</p> <p>2) Наличие заказ-наряда специализированной СТО, подтверждающего установку продукции Gerat.</p> <p>3) Производственный дефект продукции Gerat должен быть подтвержден техническим заключением специализированной СТО или заключением эксперта, обладающего подтвержденной компетенцией или соответствующей организацией имеющей право на проведение такого рода экспертизы.</p> <p>4) Наличие кассового чека об оплате товара дилера/партнера, где была приобретена продукция GERAT, наличие упаковки товара.</p> <p>5) Эксплуатация продукции происходила в соответствии с установленными техническими характеристиками и рекомендациями завода-изготовителя.</p> <p><i>*Частные условия смотрите далее</i></p>
Тормозные диски	12 месяцев или 20 тыс. пробега, в зависимости от того, что наступит раньше. <i>Гарантия на биение (см. спец условия далее)</i>	На заводской брак, с даты продажи при наличии чека об оплате товара, упаковки товара	
Тормозные колодки	12 месяцев или 5 тыс. пробега, в зависимости от того, что наступит раньше. <i>Гарантия на скрип (см. спец условия далее)</i>	На заводской брак, с даты продажи при наличии чека об оплате товара, упаковки товара	
Фильтры масляные и воздушные	12 месяцев или 10 тыс. пробега, в зависимости от того, что наступит раньше.	На заводской брак, с даты продажи при наличии чека об оплате товара, упаковки товара	

2. Гарантийные положения GRW1

2.1. Условия Гарантии GRW1

2.1. Условия Гарантии GRW1 Компания «GERAT» предоставляет гарантию сроком 12 (двенадцать) месяцев на возврат продукции под торговой маркой «GERAT» для оптовых дилеров/партнёров в случае обнаружения заводского брака или обнаружения несоответствий заводским параметрам автопроизводителей. Гарантия распространяется на весь товарный ассортимент с даты передачи товара оптовому дилеру/партнёру, если иное не предусмотрено договором поставки.

Период рассмотрения и вынесения решения представителем компании «GERAT» по гарантии GRW1 при условии предоставления необходимых материалов и документов, занимает от 1 (одного) до 5 (пяти) рабочих дней.

В случае положительного решения по гарантийному вопросу компания «GERAT» обязуется за свой счёт устранить выявленные недостатки путём замены товара с недостатками на новый аналогичный товар, либо вернуть уплаченные покупателем денежные средства в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента вынесения решения по гарантийному вопросу компанией «GERAT».

Возврат денежных средств, либо замена товара по гарантии Покупателю производится только на основании Заключения проведенной проверки или экспертизы представителем компании «GERAT».

Компания GERAT не несёт ответственность за неправильный подбор компонента дилерами/партнёрами или конечными потребителями, либо за подбор по общим данным. Компания GERAT не несет ответственность за механические, химические, термические или любые другие повреждения, повлекшие за собой неисправность продукции, возникшие после отгрузки продукции дилеру/партнеру.

Гарантия не распространяется на дефекты при транспортировке товара, так как момент перехода риска случайной гибели или повреждения товара от компании «GERAT» к дилеру/партнёру происходит в момент подписания Накладной на отпуск товара (Товарная Накладная).

Основанием для возврата финансовых средств либо обмена оптовому дилеру/партнеру по гарантийному случаю, возникшему после продажи Конечному покупателю (потребителю), осуществляется только при положительном решении о гарантийном обмене (возврате) продукции, при соблюдении всех условий описанных в пункте 3.1 данной Гарантийной политики. При этом, если товар не попадает под гарантийный случай, либо по результатам диагностики или экспертизы установлено, что товар надлежащего качества, то обмену товар не подлежит, денежные средства покупателю не возвращаются, претензии о том, что конечный покупатель приобрел и установил продукцию не принимаются.

2.2. Порядок предоставления гарантии и процедура возврата товара GRW1 (для оптовых дилеров, партнёров)

Моментом начала предоставления гарантии GRW1 является дата передачи товара покупателю, если иная дата не предусмотрена договором. Передача товара покупателю подтверждается Накладной отгрузки товара от компании «GERAT».

Гарантия распространяется на новый товар, не имеющий следов установки и эксплуатации:

- Радиаторы системы охлаждения
- Радиаторы кондиционера
- Тормозные диски
- Тормозные колодки
- Фильтры масляные и воздушные

Обмен (возврат) продукции, осуществляется только при наличии товарного вида, сохранности и целостности упаковки со всеми ярлыками, оттиском торгового знака на упаковке, и на самих запасных частях. Запасные части, бывшие в употреблении, либо установленные на автомобиль обмену и возврату не подлежат.

При возникновении гарантийного случая необходимо связаться с менеджером Поставщика и предоставить фото в хорошем качестве (упаковка общий фон - 1 фото, ярлык, оттиск торгового знака на упаковке на запасной части - 1 фото, товар - от 2 до 4 фото со всех сторон, 1 фото - дефект, визуально отчётливо).

Подтверждением гарантийного случая является **Заключение** представителя компании GERAT.

Дилер/партнер обязан утилизировать продукцию, после подтверждения гарантийного случая представителем компании GERAT, и выслать любым электронным способом связи фото/видео

материалы, подтверждающие утилизацию продукции, по которой было вынесено положительное решение по гарантии.

Основанием для отказа в предоставлении гарантии GRW1 может послужить обнаружение следов установки и эксплуатации товара либо наличие физических повреждений.

Моментом окончания предоставления гарантии GRW1 является факт продажи товара конечному покупателю (пользователю).

3. Гарантийные положения GRW2

3.1. Гарантия GRW2

(при

продаже дилерами и партнерами конечному потребителю)

Компания гарантирует отсутствие неисправностей у продукции GERAT на момент его передачи Покупателю и в течение гарантийного срока, вызванных некачественным материалом или дефектом изготовления. Компания GERAT предоставляет гарантию на заводской брак для **конечного покупателя (пользователя)** на приобретённую у дилеров/партнеров продукцию согласно таблице в п.1 . Удовлетворение требований Покупателя при наступлении гарантийного случая осуществляется исключительно на условиях и в порядке, предусмотренных ниже.

3.1.1 Гарантия предоставляется:

- При наличии кассового чека об оплате товара дилера/партнера, где была приобретена продукция GERAT, наличие упаковки товара.
- Наличие **Заказ-наряда** специализированной СТО (имеющей разрешение на проведение данного вида работ), подтверждающего установку продукции GERAT с соблюдением инструкций и регламентов по установке и ремонту производителя ремонтируемого автомобиля.
- Производственный дефект продукта должен быть подтвержден техническим **Заключением** специализированной СТО или заключением эксперта, обладающего подтвержденной компетенцией или соответствующей организацией имеющей право на проведения такого рода экспертизы.

3.1.2 Заводским браком для радиаторов является:

- Протекание (утечка) охлаждающей жидкости в течении гарантийного срока, без следов механических, химических, термических или иных повреждений на радиаторе, при условии использования новой охлаждающей жидкости и крышки соответствующей стандартам.
- Несоответствие размеров и штатных посадочных мест монтажа радиатора (при условии правильного подбора).
- Отсутствие частей комплектации (если это предусмотрено заводом-изготовителем).

3.1.3 Заводским браком для тормозных дисков является

- Трещины на дисках (за исключением допустимых значений) без следов термического перегрева, внешних механических повреждений, в пределах допустимой минимальной толщины диска (в зависимости от модели диска), при надлежащей работе тормозной системы.
- Разрушение диска без следов термического перегрева, внешних механических повреждений, в пределах допустимой минимальной толщины диска (в зависимости от модели диска), при надлежащей работе тормозной системы.
- Неоднородность отливки диска (пустоты, каверны).
- Присутствие посторонних включений в теле диска.
- Несоответствие размеров и штатных посадочных мест монтажа дисков (при условии правильного подбора).
- Несоответствие частей комплектации (правый и левый диски).

3.1.4 Заводским браком для тормозных колодок является:

- Отделение фрикционной накладки от металлического каркаса, без следов термического перегрева, внешних механических и химических повреждений, в пределах допустимой минимальной толщины износа и надлежащей работе тормозной системы.
- Трещины, расслаивание или отслаивание в слое фрикционной накладки, без следов термического перегрева, внешних механических и химических повреждений, в пределах допустимой минимальной толщины износа и надлежащей работе тормозной системы.
- Посторонние включения в составе фрикциона - крупные частицы металла или абразива.
- Несоответствие размеров и штатных посадочных мест установки колодок (при условии правильного подбора).
- Отсутствие частей комплектации (если это предусмотрено заводом-изготовителем).

3.1.5 Заводским браком для фильтров является:

- Протекание (утечка) масла (при условии соблюдения регламента по установке) при монтаже масляного фильтра spin-on (навинчиваемый), без следов внешних механических, термических и химических повреждений.
- Отрыв стакана от металлической основы масляного фильтра spin-on (навинчиваемый), при условии соблюдения момента затяжки, без следов внешних механических, термических и химических повреждений.
- Дефекты литья уплотнительного кольца масляного фильтра spin-on (навинчиваемый), при условии соблюдения момента затяжки.
- Несоответствие размеров и штатных посадочных мест монтажа фильтра (при условии правильного подбора).
- Дефекты литья (пластмассы или резиновой кромки) воздушного фильтра.
- Отсутствие частей комплектации (если это предусмотрено заводом-изготовителем)

3.1.6 Гарантия не распространяется на следующие случаи:

- Если установка продукции происходила вне организаций (имеющих разрешение на проведение данного вида работ), оказывающих услуги по квалифицированному техническому обслуживанию и ремонту автомобилей (СТО).
- Несоблюдение инструкций и регламентов по установке, техническому обслуживанию и ремонту, предписанных производителем транспортного средства (автомобиля).
- Несоблюдение регламентов обкатки, рекомендуемых производителем.
- Ненадлежащее применение продукции (агрессивное вождение, участие в гонках и т.д.).
- Несоблюдение условий хранения и транспортировки продукции.
- Выход из строя продукции, вызванный внешним воздействием на них при установке или в процессе эксплуатации автомобиля: механические, химические, температурные (огонь), коррозионные воздействия и т.д.
- Повреждения, вызванные использованием вместе с компонентами или продуктами сторонних производителей, которые не соответствуют спецификациям продукции.
- На недостатки продукции, возникших полностью или частично, прямо или косвенно по причине неисправностей других деталей, узлов и систем автомобиля
- Выход из строя продукции, вызванный аварией, пожаром, землетрясением и другими форс-мажорными обстоятельствами.
- При использовании продукции на автомобилях с измененными по отношению к штатным характеристикам.
- Косметические повреждения, включающие, помимо прочего, царапины, вмятины, которые не влияют на эксплуатационные качества продукции.
- Товар, вышедший из строя в результате естественного эксплуатационного износа, старения.
- При наличии следов значительного перегрева (изменение цвета металла диска, трещины поверхности диска, термические повреждения фрикциона колодки).
- В случае выхода изделия из строя по причине использования и применения его не по назначению и/или с нарушением требований руководства по ремонту и эксплуатации автомобиля или оборудования
- В случае ошибки при подборе изделия, применимого к автомобилю или оборудованию, на который осуществляется установка запасной части.
- При невозможности идентификации, что это продукция GERAT.
- На возмещение денежных затрат, например, возникших в процессе монтажа/демонтажа, доставкой, потерей прибыли и т.д.

Износ тормозных колодок и тормозных дисков при нормальной эксплуатации является естественным и не попадает под действие данной гарантии, так как зависит от условий эксплуатации, стиля вождения и прочих факторов, за воздействие которых компания GERAT Distribution ответственности не несет. Повреждение элементов тормозной системы вследствие износа колодок и/или дисков, превышающий допустимый регламент, исходя из норм, согласно руководству по эксплуатации транспортных средств, не покрываются данной гарантией, так как контроль степени износа колодок и дисков и поддержание в исправном состоянии предусмотренных конструкцией автомобиля датчиков износа (если применимо) входит в обязанности водителя (собственника транспортного средства).

3.2. Порядок предоставления гарантии и процедура возврата товара

Период рассмотрения и вынесения решения представителем компании GERAT по гарантии GRW2 раздела занимает от 1 (одного) до 5 (пяти) рабочих дней только после предоставления кассового чека об оплате товара дилера/партнера, где была приобретена продукция GERAT, упаковки товаров, **Заказ-**

наряда и Заключения (пункт 3.1.1). В случае положительного решения по гарантийному вопросу компания GERAT обязуется бесплатно устранить недостатки продукта путем замены на новый аналогичный товар, либо вернуть средства в течение 30 (тридцати) дней с момента вынесения решения по гарантийному вопросу компанией **GERAT**.

Для потребителей срок возврата уплаченных денежных средств составляет 10 (десять) дней со дня предъявления и удовлетворения требования.

Основанием для возврата финансовых средств либо обмена Покупателю по гарантийному случаю осуществляется только при положительном решении о гарантийном обмене (возврате) запасной части, после предоставления результатов диагностики или экспертизы (пункт 3.1.1). При этом, если товар не попадает под гарантийный случай или по результатам диагностики или экспертизы установлено, что товар надлежащего качества, то обмену товар не подлежит, денежные средства покупателю не возвращаются, претензии о том, что Покупатель приобрел и установил запасную часть, которая является аналогом продукции GERAT не принимаются.

Возврат денежных средств либо замена товара Покупателю производится только на основании Заключения проведенной диагностики или экспертизы после предоставления всех документов обозначенных в пункте 3.3.1 данной Гарантийной политики.

Данная Гарантия не распространяется на возмещение затрат, возникших в процессе монтажа/демонтажа, доставки товара, потери прибыли и т.д.

Компания GERAT не несёт ответственности за техническое состояние автомобиля покупателя.

Компания GERAT не несёт ответственности за неправильный подбор запасной части дилерами/партнёрами либо конечными потребителями, либо за подбор по общим данным.

Компания GERAT не несет ответственности за механические или любые другие повреждения, повлекшие неисправность в работе продукции (повышенное давление в системе охлаждения, коррозионная среда и т.д.).

Моментом начала предоставления гарантии GRW2 конечному покупателю (потребителю) является дата передачи товара покупателю и внесения этой даты в гарантийный талон дилером/партнёром.

4. Специальные условия

Гарантия 14 дней или 500 км пробега, в зависимости, что наступит ранее распространяется на:

- **Тормозные Диски.** Гарантия на **БИЕНИЕ**: срок 14 дней или 500 км. пробега, в зависимости, что наступит ранее, при условии, что установка производилась на любой специализированной СТО (имеющей разрешение на проведение данного вида работ), с соблюдением инструкций и регламентов по установке и ремонту производителя ремонтируемого автомобиля, а также при условии установки новых тормозных колодок (рекомендация тормозные колодки GERAT) и исправной работы тормозной системы.
- **Тормозные колодки.** Гарантия на **СКРИП**: срок 14 дней или 500 км. пробега, в зависимости, что наступит ранее, при условии, что установка производилась на любой специализированной СТО (имеющей разрешение на проведение данного вида работ), с соблюдением инструкций и регламентов по установке и ремонту производителя ремонтируемого автомобиля, а также при условии установки новых тормозных дисков (рекомендация тормозные диски GERAT) и исправной работы тормозной системы.

При возникновении гарантийного случая, необходимо предоставить документы, обозначенные в пункте 3.1.1.

Все остальные условия гарантии по Специальным условиям аналогичны разделу 3. Гарантийные положения GRW2 настоящего Положения.