|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип гарантии** | **Срок гарантии** | **Дата начала гарантии** | **Документальное подтверждение факта приобретения** | **Товар, попадающий под условия гарантии** |
| Для партнёров/  Дилеров/  Партнёрских СТО  **(GRW1)** | Бессрочная на выявление и возврат по заводскому браку | Дата продажи от компании GERAT партнёру/дилеру | Накладная от компании GERAT (факт приобретения) | Радиаторы системы охлаждения  Радиаторы кондиционера  Тормозные диски  Тормозные колодки  Фильтры |
| Для партнёров/  Дилеров/  Розничных покупателей  **(GRW2)** | 1 (один) месяц на проверку для конечного клиента после продажи | Дата продажи у партнёров/дилеров | Фискальный и товарный чек, товарная накладная | Радиаторы системы охлаждения  Радиаторы кондиционера  Тормозные диски |
| Для партнёров/  Дилеров/  Партнёрских СТО/  Розничных покупателей  **(GRW3)** | 1 (один) год на заводской брак конечному клиенту после установки на Партнёрском СТО | Дата продажи у партнёров/дилеров | Фискальный и товарный чек Заказ-наряд и Акт дефектовки от СТО | Радиаторы системы охлаждения  Радиаторы кондиционера |

**ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА**

О ВОЗВРАТЕ, ОБМЕНЕ АВТОМОБИЛЬНЫХ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ  
И ИНЫХ ТОВАРОВ, ПОСТАВЛЯЕМЫХ КОМПАНИЕЙ  
**ТОО «GЕRAT Distribution»**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законами **РК «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РК, а также со** статьями 12, 14, 25 Закона Республики Казахстан № 544-II от 12 апреля 2004 года «О регулировании торговой деятельности».

1.2. Гарантийная политика является неотъемлемой частью ТОО «GERAT Distribution» далее – «GERAT», либо «Поставщик».

1.3. Данное Положение является руководством при дальнейшем заключении всех видовдоговоров поставки с розничными и оптовыми покупателями.

1.4. Гарантия качества товара, порядок исчисления гарантийного срока, проверка качества товара, последствия передачи товара ненадлежащего качества, недостатки товара, за которые отвечает продавец, сроки обнаружения недостатков в переданном товаре, комплектность товара, обмен, возврат – регламентируются данным Положением и законами РК.

1.5. В целях реализации предоставленных прав субъектам оптово - розничной торговли, при продаже товаров (запасных частей для автомобилей) GERAT, устанавливается настоящее Положение об условиях, порядке, правилах гарантии, обмена, возврата товаров Покупателем Поставщику и обеспечении гарантийных обязательств (*далее по тексту - Положение*), которое является официальным документом GERAT.

1.6. Качество и ассортимент предлагаемого компанией GERAT к продаже товара, напрямую связан с заводами изготовителями, подкреплен международными сертификатами качества, а также соответствует **Новым требованиям ISO 9001.**

1.7. Компания GERAT производит продукцию на заводах, в которых внедрены и сертифицированы системы менеджмента качества и служит для потребителей доказательством того, что организация является надежным поставщиком качественной продукции/услуги, что требования потребителя будут выполнены, а поставляемая продукция/услуга всегда будет стабильного качества. СМК (сертифицированная система менеджмента), соответствующая требованиям  
ISO 9001, является гарантом стабильности деятельности организации, а также того, что никакие обстоятельства не повлияют на возможности организации предоставлять потребителям продукцию/услуги требуемого качества.

1.8. Компания GERAT поддерживает все гарантийные обязательства производителей, на все товары, которые предлагаются нашим Покупателям.

1.9. Максимальный гарантийный срок по отдельным группам товаров составляет 1 (один) год.

1.10. Гарантийный срок на товары, приобретённые в компании GERAT, указывается в договоре. Гарантийный срок (*период*) начинает исчисляться с момента продажи (*передачи*) товара Покупателю.

1.11. Во всех вопросах, не оговорённых в наших гарантийных условиях, Поставщик руководствуется законодательством Республики Казахстан.

1.12. Настоящее Положение является неотъемлемой частью договоров, иные случаи и виды возвратов допускаются только по согласованию Покупателя и менеджером Поставщика.

1.13. Обязательным условием всех допускаемых возвратов является целостность и чистота упаковки и товара, а также наличие штрих-кода с номером заказа на упаковке, либо непосредственно на самой детали. При нарушенной, загрязнённой или отсутствующей упаковке Поставщик вправе отказать Покупателю в возврате (*обмене*).

1.14. В случае изменения правил продажи (*отгрузки*) каких-либо групп товаров, Поставщик оставляет за собой право изменять условия возврата товара, неописанных в настоящем Положении. В этом случае Поставщик обязан проинформировать Покупателя любым доступным способом связи.

1.15. Настоящее Положение вводится в действие с «01» февраля 2018 года.

**2. Гарантийные положения GRW1**

**2.1. Условия Гарантии GRW1**(Бессрочная на выявление и возврат по заводскому браку)

Мы предоставляем бессрочную гарантию на возврат нашей продукции для дилеров, партнёров, партнёрских СТО в случае обнаружения заводского брака или же обнаружения несоответствий заводским параметрам автопроизводителей при продаже конечному покупателю с соблюдением условий целостности упаковки и не нарушении товарного вида. Дефект при транспортировке рассматривается в индивидуальном порядке.

Гарантия распространяется на весь товарный ассортимент.

Период рассмотрения и вынесения решения представителем компании GERAT по гарантии GRW1 занимает от 1 (одного) до 3 (трех) рабочих дней.

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) календарных дней с момента вынесения решения по гарантийному вопросу компанией **GERAT.**

Основанием для возврата финансовых средств либо обмена Покупателю по гарантийному случаю осуществляется только при положительном решении о гарантийном обмене (возврате) запасной части после проведения проверки или экспертизы представителя компании GERAT. При обращении Покупателя в компанию GERAT о наступлении гарантийного случая компания GERAT производит обмен товара или возврат денежных средств за товар. При этом, если товар не попадает под гарантийный случай или по результатам проверки и 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 проверки или экспертизы представителя компании GERAT.**

**Компания GERAT не несёт ответственность за техническое состояние автомобиля покупателя.**

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

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

**Гарантия не распространяется** на дефект при транспортировке товара, так как момент перехода ответственности за товар от компании GERAT к дилеру/партнёру или покупателю переходит в момент подписания Накладной на отпуск товара (Товарная Накладная) и Акта Приёма-передачи в отдельных случаях, при приёме товара дилером/партнёром или покупателем (по качеству и количеству).

**2.2. Порядок предоставления гарантии  
и процедура возврата товара GRW1** (для партнёра/дилера)

**Моментом начала предоставления гарантии** **GRW1** является дата продажи товара и подтверждается Накладной отгрузки товара (факт приобретения) от компании **GERAT.**

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

Радиаторы системы охлаждения

Радиаторы кондиционера

Тормозные диски

Тормозные колодки

Фильтры

Обмен (возврат) запасных частей осуществляется лишь при наличии товарного вида, неповрежденной упаковки со всеми лейблами на упаковке, либо на самих запасных частях. Запасные части, бывшие в употреблении, либо установленные на автомобиль к возврату не принимаются и не обмениваются.

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

**Подтверждением гарантийного случая** является **Заключение проверки или экспертизы** представителя компании GERAT.

**Моментом окончания предоставления гарантии** **GRW1** является факт продажи товара конечному клиенту.

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

**3. Гарантийные положения GRW2**

**3.1. Гарантия GRW2** (один месяц на проверку  
для конечного покупателя после продажи у партнёра/дилера)

Мы предоставляем 1 (один) месяц после продажи на проверку для конечного покупателя на приобретённый товар у партнеров/дилеров компании GERAT.

Гарантия 1 месяц на проверку распространяется на радиаторы системы охлаждения, радиаторы кондиционера, тормозные диски.

Период рассмотрения и вынесения решения представителем компании GERAT по гарантии GRW2 занимает от 1 (одного) до 3 (трех) рабочих дней **только после проведения диагностической проверки на партнёрской СТО компании GERAT!**

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.**

Основанием для возврата финансовых средств либо обмена Покупателю по гарантийному случаю осуществляется только при положительном решении о гарантийном обмене (возврате) запасной части, после проведения проверки или экспертизы представителя компании GERAT. При обращении Покупателя в компанию GERAT о наступлении гарантийного случая, компания GERAT производит обмен товара или возврат денежных средств за товар. При этом, если товар не попадает под гарантийный случай или по результатам проверки и 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 проверки или экспертизы представителя компании GERAT.**

Гарантия не распространяется на возмещение других средств, например, связанных с монтажом / де монтажом, доставкой, потерей 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.).**

**3.2 Порядок предоставления гарантии  
и процедуры возврата товара GRW2**

**Моментом начала предоставления гарантии GRW2** является момент продажи запасной части партнёром/дилером конечному покупателю.

**Гарантия распространяется на:**

Радиаторы системы охлаждения: на проверку и обнаружение заводского дефекта утечки охлаждающей жидкости.

Радиаторы кондиционера: на проверку герметичности и обнаружение заводского дефекта.

Тормозные диски: на обнаружение заводского дефекта на биение.

**При возникновении гарантийного случая** необходимо предоставить документы, подтверждающие приобретение товара у партнёра/дилера компании Gerat (товарный чек/ накладная), либо факт приобретения должен подтвердить партнёр/дилер.

**Подтверждением гарантийного случая является** **Заключение проверки или экспертизы партнёрской СТО компании GERAT после проведения диагностики автомобиля**.

**Снятый самостоятельно или на другом СТО с автомобиля радиатор системы охлаждения, радиатор кондиционера, тормозные диски не принимаются.**

**Гарантия не распространяется в следующих случаях:**

А)на возмещение других средств, например, связанных с монтажом / демонтажом, доставкой, потерей прибыли и т.д.

Б) на повреждение запасной части в результате ДТП

В) на шум (скрип, писк) тормозов

Г) на дефекты, неисправности или коррозия запасных частей, возникшие в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, 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

Д) на эксплуатационный износ и естественное изменение состояния (в том числе старение) на тормозные диски

**Моментом окончания предоставления гарантии** **GRW2** является истечение срока 1 (один) месяц со дня приобретения товара у партнёра/дилера компании GERAT.

**Основанием для отказа в предоставлении гарантии** **GRW2** могут послужить следующие причины:

А) Если не была заменена крышка расширительного бачка системы охлаждения при замене радиатора системы охлаждения либо она не держит заявленное давление автопроизводителя.

Б) Обнаружение мусора либо посторонних частиц в жидкости системы охлаждения.

В) Несоответствие техническим параметрам, требованиям и характеристикам завода изготовителя автомобиля охлаждающей жидкости.

Г) Обнаружение дефектов, физических повреждений, возникших в процессе монтажа/демонтажа радиатора/тормозных дисков.

Д) Обнаружение неисправности в системе охлаждения автомобиля что послужило причиной дефекта радиатора.

Е) Если в Заказ-Наряде на установку запасной части на автомобиль НЕ указаны  
(НЕ проведены) обязательные и сопутствующие работы, в том числе и с обязательной заменой других запасных частей, без проведения которых устанавливаемая запасная часть может выйти из строя.

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

Радиатор/Тормозные диски должны использоваться согласно назначения в соответствующем транспортном средстве в нормальных условиях эксплуатации.

**4. Гарантийные положения GRW3**

**4.1 Гарантия GRW3** (один год гарантии на заводской брак  
конечному покупателю после установки на Партнёрском СТО)

Мы предоставляем 1 (один) год гарантии на заводской брак конечному покупателю после установки на Партнёрском СТО.

Гарантия распространяется на радиаторы системы охлаждения, радиаторы кондиционера.

Период рассмотрения и вынесения решения представителем компании GERAT по гарантии GRW3 занимает от 1 (одного) до 3 (трех) рабочих дней **только после проведения диагностической проверки на партнёрской СТО компании GERAT!**

В случае выполнения гарантийных условий наша компания обязуется бесплатно устранить недостатки продукта путем замены на новый аналогичный товар, либо вернуть средства сроком до 30 дней с момента его получения компанией **GERAT.**

Основанием для возврата финансовых средств либо обмена Покупателю по гарантийному случаю осуществляется только при положительном решении о гарантийном обмене (возврате) запасной части после проведения проверки или экспертизы представителя компании GERAT.  
При обращении Покупателя в компанию GERAT о наступлении гарантийного случая компания GERAT производит обмен товара или возврат денежных средств за товар. При этом если товар не попадает под гарантийный случай или по результатам проверки и 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 замены товара Покупателю производится только на основании Заключения проведенной проверки или экспертизы представителя компании GERAT.**

Гарантия не распространяется на возмещение других средств, например, связанных с монтажом / демонтажом, доставкой, потерей 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.).**

**4.2. Порядок предоставления гарантии  
и процедуры возврата товара GRW3**

**Моментом начала предоставления гарантии GRW3** является момент установки радиатора на автомобиль на партнёрской СТО компании GERAT, что должно быть подтверждено соответствующими документами (Заказ-Наряд, Акт выполненных работ, Акт дефектовки).

Для предоставления годовой гарантии на радиатор системы охлаждения необходимо:

А) При установке радиатора произвести диагностику системы охлаждения (проверка на герметичность системы, патрубков, проверка насоса ОЖ на производительность, и т.д.) **(обязательное указание в Заказ-Наряде)**

Б) Обязательная замена крышки расширительно бачка радиатора,

**(обязательное указание в Заказ-Наряде).**

В) Замена охлаждающей жидкости либо проверки на плотность и качество,

**(обязательное указание в Заказ-Наряде).**

**Гарантия распространяется на:**

Радиаторы системы охлаждения на проверку и обнаружение заводского дефекта утечки охлаждающей жидкости.

Радиаторы кондиционера на проверку герметичности и обнаружение заводского дефекта.

**При возникновении гарантийного случая** необходимо предоставить документы, которые подтверждают установку на Партнёрском СТО (Заказ-Наряд, Акт выполненных работ, Акт дефектовки).

**Подтверждением гарантийного случая** является заключение проверки или экспертизы партнёрской СТО компании GERAT после проведения диагностики автомобиля, либо заключения проверки или экспертизы представителя компании GERAT.

**Снятый самостоятельно или на другом СТО с автомобиля радиатор системы охлаждения, радиатор кондиционера, не принимаются.**

**Гарантия не распространяется в следующих случаях:**

А)на возмещение других средств, например, связанных с монтажом / демонтажом, доставкой, потерей прибыли и т.д.

Б) на быстрый износ радиатора в результате эксплуатации автомобиля в тяжёлых условиях и при сильных нагрузках.

В) на повреждение радиатора в результате ДТП.

Г) на дефекты, неисправности или коррозия запасных частей, возникшие в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, 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.

Д) на эксплуатационный износ и естественное изменение состояния (в том числе старение) радиатора.

**Моментом окончания предоставления гарантии** **GRW3** является истечение срока  
1 (один) год со дня установки на автомобиль товара на партнёрской СТО компании GERAT.

**Основанием для отказа в предоставлении гарантии** **GRW3** могут послужить следующие причины:

А)Если не была заменена крышка расширительного бачка системы охлаждения при замене радиатора системы охлаждения либо она не держит заявленное давление автопроизводителя.

Б) Обнаружение мусора либо посторонних частиц в жидкости системы охлаждения.

В) Несоответствие охлаждающей жидкости техническим параметрам, требованиям и характеристикам завода изготовителя автомобиля.

Г) Обнаружение дефектов либо, физических повреждений, возникших в процессе монтажа/демонтажа радиатора.

Д) Обнаружение неисправности в системе охлаждения автомобиля что послужило причиной дефекта радиатора.

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

Радиатор должен использоваться согласно техническому регламенту автопроизводителя и назначения в соответствующем транспортном средстве в нормальных условиях эксплуатации.