

Москва, 1 сентября 2023

ОТПРАВИТЕЛЬ

Команда **EUROREPAR**
eurorepar@mpsa.com

ПОЛУЧАТЕЛИ

Дистрибьюторы запасных частей ООО «ПЕЖО СИТРОЕН РУС»

Руководство по гарантии на запасные части бренда EUROREPAR.

Настоящее руководство определяет термины и процедуру гарантийного обслуживания запасных частей бренда EUROREPAR.

Гарантия на запасные части бренда EUROREPAR

Гарантия на запасную часть бренда EUROREPAR (далее - «Запасная часть») предоставляется на все оригинальные Запасные части, приобретенные у ООО «ПЕЖО СИТРОЕН РУС» (далее - «ПСР»). Гарантия распространяется только на детали, вышедшие из строя из-за неисправности производственного характера, тем самым исключая случаи, в которых неисправность явилась следствием - внешнего механического воздействия, естественного и/или эксплуатационного износа.

Период действия гарантии

Гарантийный период на Запасную часть составляет: 2 года без ограничения по пробегу автомобиля.

На определенную номенклатуру Запасных частей, относящихся к числу быстроизнашиваемых, а именно те, которые в процессе эксплуатации наиболее подвержены повышенному износу (растрескиванию, истиранию, загрязнению, перегоранию, разрушению, короблению, расслоению, выгоранию и т.п.), поскольку их нормальное функционирование связано с поверхностным трением, износом и т.д., распространяются отдельные условия гарантии. Подробно об этом указано на сайте <https://service-eurorepar.ru/zapschasti/> в разделе «ЗАПЧАСТИ».

Возникновение гарантийного случая, при котором выполняется замена неисправной детали, не влечет за собой увеличение общего срока гарантии на Запасную часть.

Дата начала гарантии

Период действия гарантии на Запасную часть начинается с даты ее реализации конечному потребителю и/или установки на автомобиль, что должно быть подтверждено соответствующими документами.

Что покрывается гарантией

В случае обнаружения неисправности производственного характера при обращении клиента необходимо производить замену неисправной детали на аналогичные Запасные части на безвозмездной основе для клиента.

В рамках гарантийного ремонт к возмещению со стороны ПСР подлежит только стоимость неисправной запасной части.

Порядок осуществления гарантийного обслуживания

При обращении клиента с неисправностью Запасной части необходимо:

1. установить причину возникновения неисправности и определить статус ремонта на основании условий гарантии на Запасную часть, указанных на сайте <https://service-eurorepar.ru> в разделе «ЗАПЧАСТИ»
2. по каждой единице номенклатуры Запасной части* в случае неисправности производственного характера получить одобрение ПСР на проведение гарантийного ремонта путем оформления запроса на электронный адрес claim-pcr@stellantis.com с предоставлением следующих документов:
 - бланк по гарантии по форме Приложения 1 к данному руководству
 - скан накладной на приобретение Запасной части у Дистрибьютора
 - скан документа, подтверждающего приобретение и/или установку Запасной части конечным потребителем
 - заключение станции технического обслуживания о наличии неисправности Запасной части (далее – «СТО»). СТО должна быть сертифицирована на проведение работ по устранению заявленной неисправности
 - комплект фотографий автомобиля и заявленной неисправности, видео проявления симптомов неисправности для случаев, когда зафиксировать неисправность посредством фотографий не представляется возможным.

Требования к комплекту фотографий:

- ✓ на всех фотографиях должна быть отображена дата снимка
- ✓ фотографии должны быть четкими, информативными и выполненными на территории СТО
- ✓ исходные оригиналы фотографий должны храниться у СТО в течение трех лет
- ✓ фотографии могут быть затребованы, в том числе, при проведении аудита

** Если неисправны 2 амортизатора – оформляется 2 отдельных запроса*

Комплект фотографий должен содержать:

Фотография	Комментарии
VIN	фотография таблички с VIN номером или VIN номера на кузове
пробега	фотография показаний одометра на панели приборов
автомобиля	<ul style="list-style-type: none">▪ общий план автомобиля (с переднего левого или с заднего правого углов)▪ дополнительные фотографии, если есть какие-либо особенности, имеющие отношение к оформляемому запросу
неисправной детали	<ul style="list-style-type: none">▪ фото детали на автомобиле - общий план (на фотографии могут быть в т.ч. участки прилегающих деталей).▪ фото детали – крупный план с указанием места дефекта (в случае малозаметного дефекта - фото с последовательным приближением)
дефекта	<ul style="list-style-type: none">▪ фото места дефекта▪ общий план крупный план дефекта, 2-3 макрофотографии.▪ скан ошибки из диагностического сканера

Рассмотрение запроса ПСР производится в течение 5 рабочих дней со дня поступления на электронный адрес claim-pcr@stellantis.com.

Подтверждение запроса на проведение гарантийного ремонта и возмещение стоимости неисправной Запасной части не ведет к признанию ответственности со стороны ПСР и не образует прецедента для подтверждения подобных случаев в будущем.

С уважением,
Наталья Парфенюк

Директор по продажам,
послепродажному обслуживанию
и развитию бизнеса