

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА

с 01.04.2026г

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Производитель запасных частей и расходных материалов MARSHALL (далее – Производитель) гарантирует высокое качество своей продукции и предоставляет гарантию на товар в течение сроков, указанных ниже, при условии, что установка произведена квалифицированными специалистами, а эксплуатация осуществляется в нормальных условиях с учетом требований и ограничений, изложенных в настоящей политике.

1.2. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара покупателю либо с момента начала эксплуатации (пробега), в зависимости от того, что наступит раньше. Для отдельных типов изделий могут устанавливаться дополнительные условия.

2. СРОКИ И УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

2.1. На все товары MARSHALL, действует гарантия 5 лет с момента покупки, если иное не указано отдельно.

2.2. На легковые пружины подвески действует бессрочная гарантия.

2.3. На легковые фильтры действует гарантия в пределах срока службы, установленного автопроизводителем.

2.4. На легковые ремни действует гарантия 5 лет или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.5. На комплекты ГРМ действует гарантия 5 лет или 60 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее). Для комплектов ГРМ также действует расширенная гарантия, предусматривающая компенсацию стоимости ремонта двигателя при наступлении гарантийного случая, в соответствии с условиями, указанными в разделе 5.6.

2.6. На грузовые аккумуляторы действует гарантия 1 год или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.7. На грузовые фильтры действует гарантия 5 лет, но не более межсервисного срока, установленного автопроизводителем.

2.8. На грузовые зеркала и кузовные детали действует гарантия до момента установки.

2.9. На картриджи осушителя действует гарантия 1 год или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.10. На грузовые тормозные барабаны и диски действует гарантия 5 лет или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.11. На грузовые тормозные дисковые колодки и накладки действует гарантия 5 лет или 60 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.12. На грузовые тормозные дисковые колодки PLUS и накладки PLUS действует гарантия 5 лет или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.13. На грузовые пневморессоры действует гарантия 2 года.

2.14. На грузовые ремни действует гарантия 2 года или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.15. На грузовые ролики действует гарантия 5 лет или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.16. На грузовые сцепления и их части действует гарантия 5 лет или 100 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).

2.17. На грузовые амортизаторы кабины, подвески, ступичные подшипники, тормозные камеры и энергоаккумуляторы, тормозные рычаги, тяги и наконечники действует безусловная гарантия.

3. ГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

3.1. Гарантийным случаем является следующее:

3.1.1. Регулярные и продолжительные посторонние звуки (стуки, скрипы, вибрации, люфт подвижных частей и т.д.), вызванные некорректной работой изделия.

3.1.2. Несоответствие размеров и характеристик детали заявленным параметрам или оригинальной детали, если такое несоответствие препятствует установке или влияет на корректную эксплуатацию изделия.

3.1.3. Нарушение герметичности изделия, в том числе наличие течей технических жидкостей (например, масляные подтеки на корпусе амортизаторов, течи или отсутствие герметичности радиаторов).

3.1.4. Ошибки в работе электронных систем, вызванные некорректной работой детали.

3.1.5. Преждевременная потеря эксплуатационных свойств.

3.2. Возникновение шумов (скрип, свист, скрежет и т.д.) в работе тормозной системы может быть связано с внешними факторами: износ, механические повреждения, разрушение фрикционных материалов, попадание в пары трения посторонних предметов (камни, песок), некорректная работа направляющих суппорта, износ тормозного поршня суппорта и т.д. Для обеспечения корректной и стабильной работы тормозной системы рекомендуется производить замену тормозных колодок совместно с тормозными дисками, а также выполнять обслуживание суппортов.

3.3. Источником постороннего шума могут являться смежные детали либо недостаточная затяжка крепежных элементов. Например, при замене амортизаторов рекомендуется одновременно производить замену опор амортизаторов с соблюдением требований завода-изготовителя автомобиля (в том числе момента затяжки крепежных элементов), так как именно опоры часто являются причиной возникновения посторонних звуков.

4. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

4.1. Гарантийными случаями не является следующее:

4.1.1. Установка и эксплуатация детали на автомобиле, для которого она не предусмотрена. Подбор и применимость детали определяются на основании оригинальных каталожных номеров автопроизводителя (ОЕМ) и идентификационных данных автомобиля (VIN-номер). Несоответствие данным параметрам исключает признание случая гарантийным.

4.1.2. В стандартную конструкцию автомобиля были внесены изменения, не предусмотренные заводом-изготовителем и влияющие на работу детали.

4.1.3. В конструкцию детали внесены изменения, наличие следов модификации, ремонта или восстановления изделия.

4.1.4. Наличие механических повреждений, полученных в ходе установки или эксплуатации, в том числе повреждения изделия в результате дорожно-транспортного происшествия или воздействия третьих лиц.

4.1.5. Старение, износ и естественное изменение состояния запасных частей при их эксплуатации на автомобиле в соответствии с требованиями производителя.

4.1.6. Дефект изделия вызван неисправностью другой детали либо агрегата, влияющей на работу изделия.

4.1.7. Повреждения и дефекты, являющиеся следствием неквалифицированной установки, использования несоответствующего или неисправного инструмента, несоблюдения технологии установки или замены деталей, включая регламентированные параметры (момент затяжки и т.д.), установленных заводом-изготовителем автомобиля.

4.1.8. Кратковременные скрипы тормозной системы;

4.1.9. Конструктивные отличия, не влияющие на установку и эксплуатационные характеристики (включая форму элементов корпуса).

5. ВОЗВРАТ ТОВАРА И КОМПЕНСАЦИЯ СТОИМОСТИ

5.1. Для обращения по гарантии покупатель должен обратиться в место приобретения товара (к продавцу) и подать заявку на рассмотрение гарантийного случая.

5.2. Продавец вправе запросить у покупателя следующие материалы и информацию:

- документ или копию документа, подтверждающего факт покупки и стоимость товара;
- VIN-номер автомобиля;
- фото- и видеоматериалы, подтверждающие наличие дефекта;
- заказ-наряд на установку и/или снятие детали (при наличии);
- акт дефектовки (при наличии);
- передать товар для проверки (при необходимости).

5.3. По результатам рассмотрения заявки продавец принимает решение о признании случая гарантийным и форме компенсации.

5.4. В случае, если покупатель не получил решения по заявке или получил отказ, он вправе обратиться напрямую к производителю MARSHALL через форму обратной связи на официальном сайте с предоставлением фото/видео материалов по обращению. Для компенсации стоимости товара по подтвержденному гарантийному случаю необходим платежный документ.

5.5. В случаях, когда дефект признан негарантийным, производитель вправе по своему усмотрению принять решение о частичной или полной компенсации стоимости товара.

5.6. Расширенная гарантия на комплекты ГРМ

На комплекты ГРМ распространяется расширенная гарантия при условии их установки на станции технического обслуживания (СТО).

В случае признания гарантийного случая производитель осуществляет:

- компенсацию стоимости комплекта ГРМ;
- компенсацию стоимости ремонта двигателя, включая замену повреждённых деталей (ремень, ролики, клапаны и иные элементы, подлежащие замене в результате неисправности комплекта ГРМ).

Расходы на транспортировку автомобиля до места ремонта не компенсируются.

5.6.1. Для получения компенсации покупатель должен предоставить:

- заказ-наряд или акт выполненных работ, подтверждающий установку комплекта ГРМ на СТО;
- акт дефектовки / техническое заключение с описанием выявленных дефектов и перечнем повреждённых деталей;
- документы, подтверждающие стоимость выполненных работ и заменённых запасных частей.

5.6.2. Компенсация стоимости сторонних запасных частей производится на основании документов, подтверждающих их приобретение.

5.6.3. Предоставление указанных документов является обязательным условием для рассмотрения обращения по расширенной гарантии.