



Правила выставления и порядок обработки рекламаций по бренду PETERS в рамках безусловной гарантии.

Данные условия регулируют процессы приема, обработки и оплаты рекламаций для запасных частей, поставляемых под брендом PETERS.

На весь ассортимент товара бренда PETERS гарантийный период составляет 12 месяцев от даты продажи товара дистрибьютором, но не более 24 месяцев от даты отгрузки дистрибьютору. Для изделий, содержащих в своей конструкции резинотехнические элементы, гарантийный период не может превышать 18 месяцев от даты производства изделия.

Безусловная гарантия распространяется на весь ассортимент бренда PETERS за исключением рекламаций, причиной которых является естественный износ или внешнее механическое воздействие.

На запасные части, в отношении которых не соблюдены правила подачи рекламации по безусловной гарантии, рассмотрение рекламации производится исходя из объемов предоставленной информации по результатам проверки в стандартном режиме.

1. Процесс и правила оформления рекламации:

Каждая рекламация оформляется в течении **30 дней с момента выявления недостатка/дефекта** на гарантийном портале ООО «БПВ-Ост» <http://support.bpw-ost.ru> с загрузкой на портал следующих документов:

- Если детали не устанавливались на транспортное средство:

- 1.1.1. Акт о неисправности / дефектовки (на бланке организации).
- 1.1.2. Фото производственного номера запасной части.
- 1.1.3. Фото или видео поломки (недостатка/дефекта).
- 1.1.4. Иные документы или материалы по запросу.

- Если детали были установлены на транспортное средство:

- 1.2.1. Копию Заказ-наряда на установку детали с приложением документов, подтверждающих его оплату, подписанных заказчиком, в котором должны быть указаны следующие сведения: государственный регистрационный знак (номер) автомобиля, VIN-код автомобиля (номер шасси), марка автомобиля, тип двигателя, ФИО владельца, пробег автомобиля на момент установки данной детали;
- 1.2.2. Акт дефектовки (предоставляется СТО, на которой был выявлен недостаток/дефект).
- 1.2.3. Фото VIN и гос. номера, скан-копия СТС.
- 1.2.4. Фото производственного номера запасной части.
- 1.2.5. Фото или видео поломки (недостатка/дефекта).

- При оформлении рекламаций на следующие узлы необходимо прикладывать дополнительную информацию:

1.3.1. рекламации с дефектом по утечке воздуха:

- видео места утечки воздуха с использованием воды/мыльного раствора

1.3.2. рекламации по электрической неисправности (датчики, переключатели и т.д.):

- фото детали установленной/подключенной в штатное место
- видео проявления дефекта детали, установленной на ТС
- фото кода неисправности на приборной панели (если имеется) или распечатку с диагностического оборудования с отображением кода неисправности (если имеется)

1.3.3 рекламации по неисправности стартеров и генераторов и их комплектующих :

- фото или видео детали установленной и подключенной в штатное место на ТС
- видео проявления дефекта детали установленной на ТС

При необходимости компания ООО «БПВ-Ост» может затребовать дополнительные материалы необходимые для рассмотрения рекламации.



Если Покупатель **в течении 30 дней**, с момента выявления недостатка/дефекта товара или обращения клиента/покупателя, не предоставляет запрошенную информацию Поставщику, то Поставщик вправе отказать в рассмотрении рекламации.

1.4. Покупатель обязан сделать фотографии, позволяющие однозначно определить характер и причины повреждений или несоответствий (общий вид оригинальной упаковки, общий вид запчасти, оригинальная этикетка с указанием номера запчасти на упаковке и на запчасти, крупный план повреждения и т.п.). При выполнении фотографирования особое внимание Покупатель должен уделить качеству фотосъемки (фокусировка, освещение), чтобы все надписи и важные детали изображения были отчетливо различимы.

2. Оплата рекламации

2.1. Возмещение / оплата рекламации производится в размере стоимости запасной части в товарной накладной, по которой отгружался товар. Номер товарной накладной обязательно указывается при заполнении бланка рекламаций на гарантийном портале ООО «БПВ-Ост» <http://support.bpw-ost.ru>.

2.2. Оплата рекламации осуществляется путем предоставления скидки в последующих заказах дистрибьютора или через обратный выкуп подтвержденной в рекламации детали (по согласованию).

2.3. В случае, если Поставщик производит обратную покупку детали (деталей) от Покупателя, Покупатель, должен в течении 15 дней с даты одобрения рекламации загрузить на гарантийный портал Счёт на оплату рекламации (в евро) и УПД. После проверки и получения подтверждения корректного заполнения документов, покупатель отправляет поставщику оригиналы подписанных документов по почте или через ЭДО.

3. Запрос запасных частей заменённых по гарантии

3.1. В рамках предоставления гарантии с 1 по 5 число каждого месяца следующего за отчётным Покупатель направляет заполненную форму (Приложение №1), с перечнем всех запасных частей, подтвержденных в предыдущем месяце и выкладывает её на гарантийном портале ООО «БПВ-Ост» <http://support.bpw-ost.ru>. Поставщик в течение 5 рабочих дней, проверяет перечень запасных частей и согласовывает забор/отправку запасных частей для проведения исследования качества товара. В случае не предоставления списка заменённых запасных частей в установленное время, Поставщик оставляет за собой право на отказ в подтверждении рекламации и возмещении стоимости ранее одобренных рекламаций.

3.2. Неполный комплект возвращенных гарантийных деталей на складе не обрабатывается и соответствующая гарантийная заявка не оплачивается.

3.3. Покупатель должен упаковать затребованные с помощью Запроса на возврат детали отдельными грузовыми местами. Следует избегать упаковки вместе с другими возвращаемыми деталями.

3.4. Если Покупатель **в течении 30 дней**, с момента запроса заменённой запасной части, не предоставляет её Поставщику, то Поставщик вправе отказать в оплате рекламации.

4. Состояние возвращаемых деталей

Все детали, возвращаемые Покупателем Поставщику, должны быть **чистыми**, масло и другие технические жидкости **должны быть полностью слиты**, поверхности должны быть **очищены от грязи, потеков, посторонних предметов**. Кроме того, все детали должны быть **полностью укомплектованы и собраны**. Все детали, возвращаемые Покупателем Поставщику, должны быть в неповрежденной оригинальной упаковке без нанесения на упаковку надписей или наклеек. При невозможности выполнения этого условия (например, упаковка была значительно повреждена при перевозке), Покупатель должен обеспечить соответствующую упаковку детали в другой упаковочный материал (не использовать упаковку других производителей). Упаковка, как отдельных деталей, так и самих грузовых мест, должна исключать внутренние перемещения и возникновения транспортных повреждений деталей, а также свободный доступ к ним третьих лиц.

5. Адрес доставки

Адресом доставки для всех возвращаемых от дистрибьютора деталей является адрес склада Поставщика.

6. Сроки возмещения расходов

Поставщик, **не позднее, чем через 20 рабочих дней после получения деталей**, обязуется обработать на складе возвращенные детали и, если требуется, принять окончательное решение о компенсации их стоимости.



7. Гарантия не распространяется

Претензии по качеству деталей не принимаются, если деталь имеет:

- механические повреждения (следы вскрытия или ремонта);
- следы неправильной установки или неправильной эксплуатации, вмешательства сторонних лиц;
- повреждения, возникшие вследствие неисправности других узлов автомобиля.

8. Прочие условия

В случае выявления поставщиком признаков недобросовестного использования дистрибьютором процедуры безусловной гарантии (включая, но не ограничиваясь: резкое увеличение частоты обращений, существенно превышающее средние показатели; направление заявок в отношении исправного товара; предоставление недостоверных данных), поставщик вправе инициировать процедуру проверки обоснованности требований. На период проведения такой проверки, но не более чем на 20 рабочих дней, прием новых гарантийных заявок может быть приостановлен. По результатам проверки может быть принято решение о переводе дистрибьютора на общие условия предоставления гарантии.