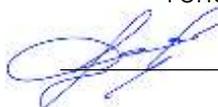


«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «ФВХ Восток»
 /Соломатин Е.В./
«06» августа 2019 г.

Гарантийная политика ООО «ФВХ Восток»

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Дистрибутор – фирма, осуществляющая оптовую и розничную продажу, а так же оптовую закупку продукции ООО «ФВХ Восток».

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Компания – ООО «ФВХ Восток».

Товар – продукция, приобретённая Дистрибутором у ООО «ФВХ Восток».

Дефектный товар – продукция, возвращенная Потребителем с жалобами на потерю работоспособности и принятая специалистом по гарантии Дистрибутора как гарантийная.

Рекламация – обращение Потребителя или представителя Дистрибутора с жалобой на качество продукции, требующее оперативного рассмотрения.

Рекламационные документы – пакет документов, установленный ООО «ФВХ Восток» для работы с рекламациями.

2. ГАРАНТИЯ

Компания ООО «ФВХ Восток» устанавливает гарантийный срок Товара, равный 24 месяцев или 50 000 км по пробегу, в зависимости от того, что наступит ранее. Срок действия гарантии исчисляется от даты продажи первому Потребителю. Иные сроки гарантии, которые могут быть указаны в гарантийном талоне, прикладываемом к товару имеют приоритет.

Для правильного определения даты начала гарантии, Потребителю необходимо предоставить документ, подтверждающий дату покупки данного Товара. Предъявляемые требования Потребителя к Товару регламентируются законом РФ «О защите прав потребителей».

3. ОФОРМЛЕНИЕ РЕКЛАМАЦИИ

Для рассмотрения гарантийного случая Дистрибутор предоставляет Компании:

- a. Цветные фотографии Товара (разрешением не менее 1280*720 для возможности увеличения и детального рассмотрения, четкие, читабельные). На изображениях должны присутствовать:
 - артикул (для идентификации Товара);
 - код партии (для определения из какой партии Товар с дефектом);
 - все стороны изделия и общий вид (для подтверждения отсутствия следов внешних воздействий и механических повреждений);
 - фото фактического места брака.
- b. Заполненный Дистрибутором Акт рекламационный (Приложение №1) с указанием дефектов в кодированной форме (Приложение №3).
- c. Заявление о возврате Товара ненадлежащего качества по форме точки продажи товара Потребителю (с указанием марки, модели, года выпуска автомобиля, для которого Товар приобретался, а также пробега на момент установки и пробега на момент возникновения

неисправности. Данная информация необходима для оценки правильности подбора Товара и периода эксплуатации по пробегу).

- d. При необходимости - Товар в исходной комплектации и заводской упаковке (по запросу Компании).

При несоблюдении Дистрибутором требований, описанных выше, Компания оставляет за собой право оставить рекламацию Дистрибутора без удовлетворения.

Уполномоченный сотрудник Компании еженедельно и одновременно принимает от Дистрибутора оформленные должным образом Рекламационные документы (п. п. 3 а-d) в электронном виде посредством электронной почты на адрес support@fwhvostok.com. Рекламации, связанные с несовпадением размеров деталей, мест их крепления и прочими явными конструктивными дефектами, рассматриваются по мере поступления в индивидуальном порядке.

На основании рекламационных документов, представленных Дистрибутором, Компания принимает решение согласовать дефекты как гарантийные, либо предоставляет мотивированный отказ в срок, не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с даты получения рекламационных документов от Дистрибутора.

В течение 30 (Тридцати) календарных дней от даты получения Дистрибутором Акта рекламационного с решением по дефектным товарам, Компания и Дистрибутор обязаны совершить все необходимые завершающие действия по дефектным товарам, в т. ч. заменить Товар, провести необходимые бухгалтерские взаиморасчеты и совершить обмен документами.

Компания оставляет за собой право проверки Товаров, заявленных как дефектные, на диагностическом оборудовании или в независимой аккредитованной лаборатории (испытательном центре).

При признании случая не гарантийным, все затраты, связанные с проверкой и пересылкой Товара подлежат компенсации Дистрибутором.

Дистрибутор организует хранение всех рекламационных изделий до принятия решения Компанией по соответствующему Товару. Дистрибутор самостоятельно производит утилизацию изделий, признанных Компанией бракованными.

4. ИСКЛЮЧЕНИЯ

Гарантия не распространяется на колодки тормозных механизмов, стояночного тормоза, тормозные диски и диски сцепления, резиновых элементов щеток стеклоочистителей, работающие на трение, если необходимость в их замене вызвана естественным износом, однако, на них предоставляется гарантия на отсутствие производственных дефектов.

На что не распространяется гарантия:

- естественный износ.
- запчасти не получали необходимое обслуживание в соответствии с инструкцией по эксплуатации, либо были установлены с нарушением правила установки и или применимости по каталогу завода-изготовителя.
- запчасти были повреждены в результате небрежного отношения, транспортировки, ДТП, возгорания, установки или несоблюдения правил эксплуатации, либо участия автомобиля, на который были установлены запчасти, в гонках, соревнованиях.
- в конструкцию запчасти были внесены изменения с целью улучшения заводских характеристик, либо для использования не по назначению.
- товар вышел из строя в результате выхода из строя других деталей или узлов автомобиля.

Случаи нарушения упаковки, некомплектности или повреждения полученного Товара Дистрибутором не являются основанием для претензий, предъявляемых в рамках гарантийной политики.

По всем вопросам, связанным с гарантийной поддержкой ООО «ФВХ Восток», необходимо обращаться на e-mail support@fwhvostok.com.

Все спорные вопросы, связанные с исполнением ООО «ФВХ Восток» своих гарантийных обязательств, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.