



ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор
ТОВ «INTER CARS UKRAINE»

Василь ГОЛОВАЧ

2024 року

ПОЛОЖЕННЯ

про умови надання гарантії на товари, які продаються ТОВ «Inter Cars Ukraine»

1. Загальні положення та умови надання гарантії

1.1. Під гарантією мається на увазі відсутність виробничого дефекту товару на момент придбання та нормальне функціонування протягом гарантійного строку.

1.2. Рекламация (або претензія щодо якості товару) — письмова заява до ТОВ «INTER CARS UKRAINE» та додані до неї документи і сам товар, що не відповідає вимогам щодо його якості в період гарантійного строку.

1.3. Строки гарантії:

1.3.1. На запчастини, придбані на філіях ТОВ «Inter Cars Ukraine» та встановлені самостійно, надається строк гарантії 14 днів з дати продажу.

1.3.2. На запчастини до легкових автомобілів та мототехніки, що встановлені авторизованою або сертифікованою СТО, з дотриманням усіх технологічних вимог, надається строк гарантії — 6 місяців з дати продажу, при пробігу не більше 20 000 км, за винятком продукції ексклюзивних торгових марок (див. додаток 1).

1.3.3. На запчастини до вантажних автомобілів, вантажних причепів, аграрної техніки та спецтехніки, що встановлені авторизованою або сертифікованою СТО, з дотриманням усіх технологічних вимог, надається строк гарантії — 6 місяців з дати продажу, при пробігу не більше 50 000 км, за винятком продукції ексклюзивних торгових марок (див. додаток 1).

1.3.4. Для амортизаторів до вантажних автомобілів марки Монгоє надається строк гарантії 12 місяців з дати продажу при пробігу не більше 100 000 км.

1.3.5. Строк гарантії на акумулятори, амортизатори та пружини KYB надається згідно з відповідним гарантійним талоном.

1.3.6. Строк гарантії на вироби компанії OSRAM надається відповідно до умов, зазначених на офіційному сайті вказаної компанії.

1.3.7. Строк гарантії на фільтри надається на строк експлуатації виробу, який передбачений виробником транспортного засобу.

1.3.8. На обладнання та інструменти для авторемонту надається строк гарантії 12 місяців, якщо інші умови не передбачені виробником.

2. Гарантійні умови на товари не поширюються в разі:

2.1. Надання товару по рекламации не в комплектності продажу.

2.2. Неправильного підбору за каталогом (при підборі запчастини не фахівцем філії ТОВ «Inter Cars Ukraine»).

2.3. Наявності механічних, термічних пошкоджень, унаслідок хімічного та електричного впливу, в разі неможливості ідентифікації внаслідок поза межного зносу.

2.4. Внесення змін у конструкцію запчастини.

2.5. Виходу з ладу з причини прискороеного зносу внаслідок порушень технології монтажу або порушення умов експлуатації.

2.6. Продовження використання товару після виявлення ознак дефекту.

- 2.7. Неповного використання комплекту, вузла або агрегату.
- 2.8. Розбирання зібраного виробником вузла або агрегату.
- 2.9. Відсутності необхідного комплекту документів.
- 2.10. Надання недостовірної інформації стосовно обставин претензії.

3. Додаткові умови та необхідні вимоги при поданні reklamaції за групами запчастин:

3.1. Деталі підвіски

- 3.1.1. Reklamaція на амортизатори (в тому числі амортизатори кабіни), пружини підвіски та ресори не розглядається у випадку встановлення на вісь непарної кількості.
- 3.1.2. Reklamaція на амортизатори не розглядається за відсутності результатів діагностики стану підвіски автомобіля, за відсутності або неналежно заповненого гарантійного талону.
- 3.1.3. Претензії щодо демпфювальних властивостей амортизаторів не розглядаються без надання результатів перевірки на тестері підвіски (за винятком очевидної втрати демпфювальних властивостей).

3.2. Елементи системи охолодження

Reklamaція не розглядається за відсутності результатів діагностики всієї системи охолодження, очищення від забруднень та без заміни охолоджувальної рідини на нову відповідно до вимог виробника. У разі негерметичності радіаторів необхідно позначити місце витoku рідини охолодження.

3.3. Деталі електрообладнання

Reklamaція не розглядається за відсутності результатів діагностики стану електромережі та електрообладнання транспортного засобу на момент виявлення дефекту і перед встановленням нової запчастини. Протокол (протоколи) проведеної діагностики повинен містити інформацію про використане діагностичне обладнання, автомобіль, що діагностується та виявлені недоліки (помилки).

3.4. Деталі зчеплення

Reklamaція не розглядається за відсутності результатів діагностики стану деталей зчеплення, які взаємодіють, та за наявності слідів перегрівання.

3.5. Підшипники маточин (у тому числі маточинні вузли в зборі)

Reklamaція не розглядається за відсутності результатів діагностики стану деталей, які взаємодіють (посадочних місць підшипників, прямолінійності валів), перед встановленням запчастини та результатів заміру теплового проміжку підшипників маточин після монтажу та контрольного пробігу.

3.6. Гальмівна система

Reklamaція не розглядається за відсутності результатів діагностики стану деталей гальмівної системи (у тому числі замірів биття гальмівних дисків та базових поверхонь маточин), а також зі слідами перегріву.

3.7. Паливна система

Reklamaція не розглядається за відсутності результатів перевірки паливних насосів, форсунок (або розпилювачів) на сертифікованому обладнанні.

Для паливних інжекторів стандартів Євро 5 та Євро 6 reklamaція не розглядається за відсутності протоколів адаптації вказаних виробів із застосуванням відповідного сертифікованого обладнання.

3.8. Деталі кузова (кабіни)

Reklamaція не розглядається за відсутності інформації, що підтверджує відповідність форми та розмірів суміжних деталей, які встановлені на автомобілі, відповідним стандартам виробника автомобіля.

4. Для розгляду reklamaції заявник повинен надати наступне:

- 4.1. Reklamaційний товар у повній комплектності продажу.
- 4.2. Копію документа про придбання товару на філії ТОВ «Inter Cars Ukraine».
- 4.3. Копію НАРЯДУ-ЗАМОВЛЕННЯ (Акта виконаних робіт) із СТО, на якому була встановлена запчастина, з описом проведених робіт, списком використаних запчастин та матеріалів, завірену печаткою СТО. У разі проведення діагностики необхідно надання її результатів у друкованому,

електронному або фото вигляді, із зазначенням задіяних діагностичних приладів та дати проведення.

4.4. **АКТ ДЕФЕКТАЦІЇ** (або «ФОРМУ РЕКЛАМАЦІЇ», оформлюється в Є-Каталозі) (складається СТО), в якому вказуються дані про автомобіль, для можливості перевірки правильного підбору запчастини, з описом стану деталей, які взаємодіють. В АКТІ ДЕФЕКТАЦІЇ необхідно вказати **конкретні ознаки наявності виробничого браку для класифікації та підтвердження виробником**. Акт має бути завірений печаткою СТО або підписом відповідальної особи, вказана контактна особа та її телефон.

4.5. Оформлений **ГАРАНТІЙНИЙ ТАЛОН** з печаткою продавця (якщо на товар поширюється окрема гарантія: акумулятори, амортизатори, пружини КУВ, обладнання).

4.6. Копія чинного документа про авторизацію або сертифікацію СТО (у разі наявності).

4.7. Для розгляду рекламації заявник звертається з пакетом вищевказаних документів та рекламаційним товаром на філію ТОВ «Inter Cars Ukraine», де товар було придбано.

Фахівець філії оформлює АКТ НА РОЗГЛЯД РЕКЛАМАЦІЇ в трьох примірниках:

- перший примірник надається заявнику рекламації;
- другий примірник надається у відділ розгляду рекламацій ТОВ «Inter Cars Ukraine»;
- третій примірник зберігається на філії ТОВ «Inter Cars Ukraine».

4.8. Зміст усіх документів повинен бути чітким та розбірливим. У протилежному випадку претензію буде повернуто для переоформлення.

Дата оформлення претензії в системі NAVISION (з наданням усіх необхідних документів) є датою початку розгляду рекламації.

У разі виникнення нових обставин, претензія з якості може бути надана на розгляд повторно.

Відділ з розгляду рекламацій ТОВ «Inter Cars Ukraine»

ДОДАТОК № 1
до положення про умови надання гарантії на товари,
які продаються ТОВ «Inter Cars Ukraine»

Розширені умови надання гарантії ТОВ «Inter Cars Ukraine»

1. Гарантійний строк на автозапчастини ексклюзивних торгових марок до легкових автомобілів та мототехніки становить 12 місяців або 20 000 км пробігу, за умови встановлення авторизованою або сертифікованою СТО, з дотриманням усіх технологічних вимог.

Перелік ексклюзивних торгових марок автозапчастин до легкових автомобілів:

- **4MAX** – різноманітні групи (акумулятори, деталі підвіски, електрика тощо)
- **ABE** – деталі гальмівної системи (колодки, диски, гальмівна гідравліка)
- **BTA** – підшипники, сальники, опори, хрестовини тощо
- **ENGITECH** – елементи системи подачі палива та повітря: паливні насоси, РМК форсунок, прокладки, лямбда сенсори тощо
- **FORTUNE LINE** – деталі підвіски та рульового управління, опори двигуна та КПП на європейські автомобілі
- **JC AUTO** – різноманітні групи
- **JC PREMIUM** – фільтри: повітря, палива, оливи, салону
- **MAGNUM TECHNOLOGY** – амортизатори, пружини, ресори, монтажні комплекти тощо
- **MAMMOOTH** – аксесуари: лампи, ліхтарі, ланцюги протиковзання, колісні диски тощо
- **NEXUS** – комплекти зчеплення
- **PASCAL** – приводні вали, шарніри, захисні чохли/пилівники тощо
- **THERMOTEC** – деталі системи охолодження та кондиціонування (радіатори, помпи, термостати, віскомуфти, вентилятори)
- **YAMATO** – деталі підвіски та рульового управління, опори двигуна та КПП на азіатські автомобілі
- **BLIC** – деталі кузова
- **YAZUKA** – троси: зчеплення, гальм, газу, спідометра
- **EVORON** – турбіни, компоненти турбін, монтажні комплекти, масляні трубки
- **REINHOCH** – деталі підвіски
- **FURYA** – акумулятори
- **TREEZER** – рейки, підсилювачі керма
- **AKUSAN** – різноманітні групи
- **POINT GEAR** – напівосі
- **PURRO** – фільтри: повітря, палива, оливи, салону
- **LAUBER** – рульові рейки, супорти, стартери, генератори
- **CQ** – деталі стартерів, генераторів
- **STARDAX** – стартери, генератори

2. Гарантійний строк на автозапчастини ексклюзивних торговельних марок до вантажних автомобілів, причепів та спецтехніки становить 12 місяців або 50 000 км пробігу, за умови встановлення авторизованою або сертифікованою СТО, з дотриманням усіх технологічних вимог.

Перелік ексклюзивних торгових марок автозапчастин до вантажних автомобілів:

- **AKUSAN** – різноманітні групи
- **BOSS FILTERS** – фільтри оливи, палива, повітря, салону
- **BPART** – різні групи товарів
- **BTA** – підшипники, хрестовини, опори карданного вала
- **CARGOPARTS** – аксесуари до причепів
- **CLAMP** – хомути металеві
- **CZM** – різні групи товарів
- **ENGITECH** – елементи системи подачі палива та повітря: паливні насоси, РМК форсунок, прокладки, лямбда сенсори, деталі моторної групи.
- **MAGNUM TRUCK TECHNOLOGY** – амортизатори, пневморесори, ресори
- **MAMMOOTH** – склоочисники, гумові килимки, колісні диски
- **NEXUS** – деталі зчеплення
- **PACOL** – деталі кабіни
- **PNEUMATICS** – пневмоподушки кабіни, пневмоподушки підвіски, амортизатори підвіски, амортизатори кабіни, ресори та листи, деталі пневматичної системи.
- **POWER TRUCK** – стартери, генератори
- **PURRO** – фільтри оливи, палива, повітря, салону
- **SBP** – деталі гальмівної системи
- **SMILE** – ремкомплекти підвіски, кабіни та важелів зчеплення
- **S-TR** – деталі підвіски
- **TRUCK-TEQ** – деталі системи охолодження, насоси та циліндри підйому кабіни
- **TRUCKLIGHT** – фари, ліхтарі, деталі електрообладнання
- **THERMOTEC** – деталі системи охолодження та кондиціонування (радіатори, помпи, термостати, інтеркулери, компресори кондиціонера, патрубки)
- **4MAX** – троси

Відділ з розгляду рекамацій ТОВ «Inter Cars Ukraine»