

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА КОМПАНИИ «РОДНЫЕ МАСЛА»

1. ОБЩИЕ ПОЛЖЕНИЯ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1. Настоящая Гарантийная политика содержит информацию, правила и условия предоставления Компанией «Родные масла» гарантийной поддержки приобретателей товаров и услуг Компании «Родные масла».

1.2. Настоящая гарантийная политика обязательна к исполнению всеми лицами, вне зависимости от организационно-правовой формы, использующими в своей деятельности комплекс исключительных прав «Родные масла», и является неотъемлемой частью комплекса исключительных прав «Родные масла».

1.3. Для целей настоящего документа применяются следующие термины и определения.

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

1.3.2. Корпоративный клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый гражданин, физическое лицо, использующее транспортное средство не для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (в частности водитель такси, грузовика, автомобиля парка предприятия), имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (услуги) для осуществления служебной, предпринимательской деятельности, либо деятельности некоммерческого юридического лица.

1.3.3. Трансферный клиент – Клиент, Корпоративный клиент, обращающийся с требованием в рамках гарантии к иному юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, использующими в своей деятельности комплекс исключительных прав «Родные масла», чем те, кто предоставлял услуги/осуществлял продажу товара.

1.3.4. Гарантия — это обязательства Компании «Родные масла» по бесплатному устранению недостатков товаров и услуг, приобретенных у Компании «Родные масла» в пределах срока, установленного настоящей Гарантийной политикой.

1.3.5. Гарантийный срок – срок, в рамках которого в обязанности Компани «Родные масла» входит самостоятельное выявление причин возникновения недостатков, выявленных в товарах и при выполнении работ, а также их безвозмездное устранение.

1.3.6. Выполненные работы (услуги) – комплекс технических операций, совершаемых с колесным транспортным средством Клиента, Корпоративного клиента.

1.3.7. Шиномонтажные работы – комплекс работ, выполняемых в сервисных центрах Компании «Родные масла», включая снятие/установку колес на транспортное средство, замену покрышек на

транспортном средстве, ремонт покрышек и колесных дисков, балансировку колес, исключая подкачку колес.

1.3.8. Недостаток товара (услуги) - несоответствие товара (услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (услуга) такого рода обычно используется, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

1.3.9. Существенный недостаток товара (услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени (более сорока пяти календарных дней), или выявляется неоднократно (три и более раз), в том числе после его устранения.

1.4. Условия настоящей Гарантийной политики не распространяются на правоотношения с Корпоративными клиентами, в случае наличия индивидуальных условий Договора, соглашений с Корпоративными клиентами.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ, ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ.

2.1. Гарантийный срок на предъявление требований по качеству выполненных работ по замене масла в узлах и агрегатах, замене технических жидкостей составляет 420 календарных дней, либо 10 000 (десять тысяч) километров пробега, в зависимости от того, какое из условий наступит ранее. На услуги сервиса гарантийный срок составляет 180 дней, либо 10 000 (десять тысяч) километров пробега, в зависимости от того, какое из условий наступит ранее.

2.2. Гарантийный срок на предъявление требований по качеству товара устанавливается производителем соответствующего товара и исчисляется с момента продажи товара Клиенту, Корпоративному клиенту.

2.3. В случае выполнения работ по устранению недостатков в рамках гарантии, гарантийный срок продлевается на количество дней, которое заняли осуществление проверки качества работ, экспертизы и устранение недостатков.

2.4. На часть работ, недостатки по которой не устранялись, гарантийный срок сохраняется до даты окончания гарантийного срока, установленного при первоначальном выполнении работ.

2.5. Гарантийные обязательства Компании «Родные масла» действуют в любом сервисном центре, использующем в своей деятельности комплекс исключительных прав «Родные масла», вне зависимости от юридического лица или индивидуального предпринимателя, выполнившего продажу/осуществившего работу, в случае предоставления Акта приема-передачи транспортного средства.

Право Клиента, Корпоративного клиента на предоставление гарантии не зависит от проведения взаиморасчетов между юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, использующими в своей деятельности комплекс исключительных прав «Родные масла».

3. ПРАВА КЛИЕНТА, КОРПОРАТИВНОГО КЛИЕНТА В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ РАБОТ, ТОВАРОВ.

3.1. Клиент, при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать:

3.1.1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

3.1.2. соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

3.1.3. повторного выполнения работы;

3.1.4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требования Клиента о возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы возможно в случае предоставления Клиентом заключения, выданного экспертом, имеющим соответствующую квалификацию в области автотехнической экспертизы, с указанием размера расходов, и документов, оформленных в соответствии с законодательством Российской Федерации, свидетельствующих о несении расходов. Стоимость автотехнической экспертизы в этом случае возмещается Компанией.

3.1.5. отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора, а также, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены, или являются неустраняемыми.

3.2. Клиент, при обнаружении недостатков приобретенного товара вправе по своему выбору потребовать:

3.2.1. замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

3.2.2. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

3.2.3. соразмерного уменьшения покупной цены, в случае наличия возможности оценки такого уменьшения;

3.2.4. безвозмездного устранения недостатков товара;

3.2.5. возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Удовлетворение требования Клиента о возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков товара возможно в случае предоставления Клиентом заключения, выданного экспертом, имеющим соответствующую квалификацию в области автотехнической экспертизы, с указанием размера расходов, и документов, оформленных в соответствии с законодательством Российской Федерации, свидетельствующих о несении расходов. Стоимость автотехнической экспертизы в этом случае возмещается Компанией.

3.2.6. вернуть товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

3.3. Клиент имеет право обменять товар надлежащего качества, не являющийся технически сложным, в течение 14 дней с момента его приобретения, на аналогичный товар с соответствующим перерасчетом его покупной цены. Клиент имеет право вернуть товар, приобретенный в интернет магазине Компании, и право на возврат денежных средств, в случае предъявления требования в течение 7 дней с момента его получения.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек, либо иной, подтверждающий оплату указанного товара документ.

3.4. Корпоративный клиент, при обнаружении недостатков выполненных работ вправе требовать:

3.4.1. безвозмездного устранения недостатков в разумный срок;

3.4.2. соразмерного уменьшения установленной за услугу цены в случае наличия возможности оценки такого уменьшения.

3.4. Корпоративный клиент, при обнаружении недостатков приобретенного им товара вправе требовать:

3.4.1. соразмерного уменьшения покупной цены, в случае, наличия возможности оценки такого уменьшения;

3.4.2. безвозмездного устранения недостатков товара;

3.4.3. возмещения своих расходов на устранение недостатков товара. Удовлетворение требования Корпоративного клиента о возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков товара возможно в случае предоставления Клиентом заключения, выданного экспертом, имеющим соответствующую квалификацию в области автотехнической экспертизы, с указанием на размер расходов, и документов, оформленных в соответствии с законодательством Российской Федерации, свидетельствующих о несении расходов.

4. ПОРЯДОК, СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

4.1. Порядок действий при предъявлении Клиентом, Корпоративным клиентом требования об исполнении гарантийных обязательств устанавливается Инструкцией о применении гарантийной политики для сотрудников Компании.

4.2. Срок рассмотрения требований Клиента и проведения проверки качества выполненных работ, приобретенных товаров составляет не более 10 (десяти) рабочих дней.

4.3. При необходимости дополнительной проверки, либо направления транспортного средства на экспертизу, срок рассмотрения требований увеличивается до 20 (двадцати) рабочих дней с момента предоставления эксперту транспортного средства для осуществления экспертизы. Выбор экспертной организации осуществляется Компанией на свое усмотрение.

4.4. Срок проведения гарантийных работ составляет не более 45 (сорока пяти) календарных дней, с момента удовлетворения требования Клиента и представления Клиентом транспортного средства для проведения соответствующих работ.

5. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

5.1. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие виды работ:

5.1.1. шиномонтажные работы, выравнивание давления в шинах;

5.1.2. работы по регулировке угла установки колес;

5.1.3. диагностические работы.

5.2. Компания «Родные масла» оставляет за собой право отказаться от своих обязательств на работы, указанные в разделе 2 настоящей Гарантийной политики, в рамках гарантийного срока в следующих случаях:

5.2.1. работы выполнены способом, инструментами и с использованием материалов и запасных частей в соответствии с указаниями Клиента, Корпоративного клиента;

5.2.2. работы выполнены качественно, причиной неисправности транспортного средства явились расходные материалы, запасные части, предоставленные Клиентом, Корпоративным клиентом;

5.2.3. «несоответствие результата ожиданиям» а именно, перечень выполняемых работ определен Клиентом, Корпоративным клиентом, работы выполнены с надлежащим качеством, однако проведенными работами не устранена неисправность, за ремонтом которой обратился Клиент, Корпоративный клиент;

5.2.4. неисправность транспортного средства после проведения работ возникла вследствие нарушения собственником, пользователем инструкции производителя по эксплуатации транспортного средства, использование транспортного средства в условиях, не предусмотренных производителем, нарушения рекомендаций Компании по эксплуатации транспортного средства;

5.2.5. неисправность транспортного средства после проведения работ возникла вследствие несоблюдения собственником межсервисных интервалов, в частности интервалов по замене расходных материалов;

5.2.6. неисправность транспортного средства после передачи его Клиенту возникла вследствие дорожно-транспортного происшествия, акта вандализма или хищения, иных форс-мажорных обстоятельств;

5.2.7. В транспортном средстве обнаружены отсутствовавшие при проведении работ признаки перегрева агрегатов (двигатель, КПП), с которыми производились работы, на данных агрегатах обнаружены следы огня, утопления.

5.2.7. неисправность транспортного средства обусловлена использованием автомобиля в гонках, ралли и других соревнованиях, или по любому другому назначению, отличному от нормального использования в личных или коммерческих целях;

5.2.8. неисправность транспортного средства после проведения работ возникла вследствие естественного износа деталей, коррозии.

5.2.9. неисправность транспортного средства после проведения работ возникла не в связи с проведенными работами;

5.2.10. неисправность возникла в связи с последующими работами, которые осуществлены с транспортным средством Клиента, Корпоративного клиента третьими лицами;

5.2.11. Неисправность возникла, несмотря на проведенные работы, вследствие несвоевременного обращения Клиента, Корпоративного клиента за устранением других неисправностей, выявленных при предыдущих обращениях.

5.2.12. обслуживаемый узел имел признаки неисправности или неправильной эксплуатации и обслуживания, что было зафиксировано в акте приема-передачи.

5.2.13. в качестве неисправности заявлены незначительные шумы или вибрация, ухудшение регулировок, которые не влияют на качество, эффективность или функционирование транспортного средства в целом, и которые проявляются только при определённых условиях или в необычных режимах эксплуатации, незначительные запотевания в местах уплотнений, а равно коррозия элементов подвески, колёсных дисков, тормозных дисков, колодок, креплений агрегатов, других узлов и деталей, находящихся в непосредственном контакте с агрессивной окружающей средой.

5.3. несоблюдение межсервисных интервалов, неисправность агрегатов, следы неправильной эксплуатации и необходимость дополнительной диагностики, дополнительных ремонтных работ выявляется и фиксируется при производстве работ, путем учета явных признаков (включая чрезмерный износ тормозных колодок, существенное загрязнение или износ технических жидкостей, показатели пробега при условии сохранения цветовой маркировки сливных пробок, нанесенной при предыдущем обслуживании, нанесенная на автомобиль «гоночная» расклейка с номерами для участия в соревнованиях, спонсорскими логотипами, и т.п.) в акте приема-передачи.

5.4. Гарантийные обязательства по качеству товаров не распространяются на факты возникновения недостатков транспортного средства, запасных частей и расходных материалов, возникших вследствие:

5.4.1. замены деталей, которые являются быстроизнашивающимися и подвергнутыми естественному износу: лампы освещения, свечи накаливания, свечи зажигания, плавкие предохранители, тормозные колодки;

5.4.2. непарно замененные детали ходовой части автомобиля (пружины, амортизаторы, стойки и втулки стабилизатора);

5.4.3. на ремни привода ГРМ, цепи привода ГРМ и приводные ремни навесного оборудования в случае отсутствия одновременной замены всех роликов (натяжных, обводных), шестерен и неисправных шкивов.

5.4.4. использования материалов и запасных частей заказчика или бывших в употреблении (контрактных) запасных частей;

5.4.5. использования восстановленных материалов и запасных частей (тормозные диски, прошедшие процедуру проточки, сварочные работы и т. д.)

5.4.6. повреждения вследствие дорожно-транспортного происшествия, механических повреждений, акта вандализма или хищения, незаконных действий третьих лиц, иных форс-мажорных обстоятельств;

5.4.7. использования транспортного средства в гонках, ралли и других соревнованиях, или по любому другому назначению, отличному от нормального использования в личных или коммерческих целях;

5.4.8. нарушения собственником, пользователем инструкции производителя по эксплуатации транспортного средства, использование транспортного средства в условиях, не предусмотренных производителем, нарушения рекомендаций Компании по эксплуатации транспортного средства;

6. УСЛОВИЯ ВОЗМЕЩЕНИЯ ВРЕДА

6.1. В случае удовлетворения требований Клиента вне пределов срока гарантии, Клиенту могут быть возмещены убытки в виде проведенной им самостоятельно независимой экспертизы, стоимости доставки транспортного средства до сервисного центра в разумных пределах.

6.2. Не подлежит возмещению:

6.2.1. ущерб имуществу, причиненный вследствие проведения работ способом, инструментами и материалами в соответствии с прямыми указаниями Клиента, Корпоративного клиента;

6.2.2. ущерб жизни, здоровью, моральный ущерб, причиненный вследствие несанкционированного нахождения Клиента, представителя в ремонтной зоне без прохождения инструктажа и без сопровождения сотрудника сервисного центра;

6.2.3. ущерб имуществу, жизни и здоровью любых лиц, причиненный в результате действий Клиента, его представителя, в частности вследствие нарушения им правил поведения в сервисной зоне, правил передвижения транспортного средства в сервисной зоне, использовании приобретенного товара не по его назначению;

6.2.4. ущерб имуществу, жизни и здоровью любых лиц, причиненный вследствие непредоставления Клиентом информации об особенностях автомобиля, которые, при проведении ремонтных работ обычными для такого вида работ способом и качеством могут привести к неблагоприятным последствиям;

6.2.5. упущенная выгода Клиента, в том числе невозможность эксплуатации транспортного средства в течение периода проведения гарантийного ремонта, упущенная прибыль, потеря времени;

6.2.6. расход топлива, расходы на телефонные переговоры, невозможность продолжать путешествие, иные косвенные потери;

6.2.7. моральный вред, возникший вследствие причинения ущерба только имуществу Клиента;

6.2.8. вред транспортному средству, возникший в процессе демонтажа деталей, вследствие естественного износа, коррозии, неправильной сборки узла, агрегата, создавшей невозможность его демонтажа нормальным способом;

6.2.9. расходы заявителя на проведение любой независимой экспертизы, оценки, в том случае, если экспертиза была им осуществлена самостоятельно, до обращения с требованием в рамках гарантийного срока.

7. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВА КЛИЕНТОВ, КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ НА ОБРАЩЕНИЕ ПО ГАРАНТИИ В ЛЮБОЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР.

7.1. В целях обеспечения права Клиента, Корпоративного клиента на обращение в любой сервисный центр по Гарантии, все лица, вне зависимости от организационно-правовой формы, использующие в своей деятельности комплекс исключительных прав «Родные масла» принимают требования от Трансферного клиента, вне зависимости от места первоначального проведения работ, или продажи товаров.

7.2. Лицо, принявшее требование Трансферного клиента уполномочено осуществлять следующие действия:

7.2.1. принять требование;

7.2.2. принять транспортное средство;

7.2.3. провести его осмотр;

7.2.4. принять решение о проведении экспертизы с привлечением независимого эксперта, обеспечить проведение такой экспертизы (в случае необходимости);

7.2.5. принять решение о полном, либо частичном удовлетворении заявленных требований, отказе в удовлетворении таких требований;

7.2.6. осуществить исполнение по принятому на себя обязательству об удовлетворении требований Клиента, Корпоративного клиента.

7.3. Лицо, принявшее требование Трансферного клиента, обязано:

7.3.1. Обеспечить правильность подготовки документов, полноту пакета документов, предусмотренных пунктом 7.5. настоящего раздела.

7.3.2. В своих действиях, а также при принятии решения руководствоваться настоящей гарантийной политикой, блок-схемой «Инструкция о применении гарантийной политики», принципами законности, добросовестности.

7.4. Расходы, понесенные при удовлетворении в рамках гарантии требований Трансферного клиента, подлежат возмещению лицом, проводившим работы и (или) осуществлявшим реализацию товаров. В пределах трехлетнего срока с момента несения таких расходов.

7.5. Для получения возмещения, указанного в пункте 7.4. настоящего раздела, лицо, несущее расходы, направляет лицу, обслуживавшему транспортное средство оригиналы следующих документов:

- 7.5.1.** письменное требование Трансферного клиента;
- 7.5.2.** паспортные данные клиента;
- 7.5.3.** доверенность, оформленную в соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае, обращения представителя Трансферного клиента;
- 7.5.4.** кассовые чеки на проданные товары, иные документы, свидетельствующие о реализации товаров;
- 7.5.5.** заполненный и подписанный сторонами акт приема-передачи транспортного средства;
- 7.5.6.** Предварительный заказ-наряд, Акт выполненных работ с указанием государственного номерного знака., VIN/Frame/номера рамы, иных идентификационных данных, пробега, наличия сохранившейся цветовой маркировки, нанесенной на транспортном средстве при первоначальном проведении работ.
- 7.5.7.** при требовании, связанном с проведением работ: фототаблицу, обязательно содержащую следующие фотографии: общее фото транспортного средства с четырех углов, VIN/Frame/номера рамы, иных идентификационных данных, пробег, подробные фото дефектного узла (в том числе фото после демонтажа, разборки), фото состояния горюче-смазочных жидкостей в случае, если они сливались из транспортного средства.
- 7.5.8.** при требовании, связанном с продажей товаров: фототаблицу, обязательно содержащую следующие фотографии: общее фото товара, подробные фото недостатков, выявленных в товаре;
- 7.5.9.** письменное аргументированное заключение о наступлении гарантийного случая, с учетом положений и рекомендаций настоящей гарантийной политики, действующего законодательства РФ, в том числе Гражданского кодекса РФ, Закона РФ о защите прав потребителей от 07.02.1992 N 2300-1.
- 7.5.10.** заключение независимой экспертизы результаты лабораторных исследований (при наличии);
- 7.5.11.** иные документы, видеозаписи в случае их наличия.
- 7.6.** Вместо совершения действий, предусмотренных пунктом 7.3 настоящего раздела, лицо принявшее требование вправе передать это требование на рассмотрение правообладателю комплекса исключительных прав «Родные масла» и руководствоваться его заключением.
- 7.7.** В возмещении может быть отказано в следующих случаях:
- 7.7.1.** выявлены недобросовестные действия со стороны лица, осуществившего возмещение;
- 7.7.2.** возмещение произведено по волевому решению, в случае отсутствия оснований, предусмотренных для его осуществления;
- 7.7.3.** решение о возмещении, принятого с нарушением порядка рассмотрения требований, установленного гарантийной политикой Компании «Родные масла», действующего законодательства РФ;
- 7.7.4.** возмещение явно несоразмерно нарушению обязательств;
- 7.7.5.** отсутствуют необходимые документы, предусмотренные пунктом 7.5. настоящего раздела;

7.7.6. отсутствует соблюдение правил отбора проб технических жидкостей из узлов и агрегатов (контроль процесса слива технических жидкостей, опечатывание тары, оформление Акта и прочее) в случае претензий к техническим жидкостям.

7.8. Споры, связанные с возмещением, разрешаются в порядке, установленном Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ, с участием медиатора, определяемого правообладателем комплекса исключительных прав «Родные масла».