

## ГАРАНТИЯ ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ



Настоящее руководство описывает отношения, возникающие между покупателями, продавцами и изготовителями товаров торговой марки FINWHALE.

Основные понятия, используемые в настоящем документе:

**Покупатель** – гражданин, приобретающий товары торговой марки FINWHALE;

**Продавец** – организация, осуществляющая розничную продажу товаров Покупателям;

**Региональный дистрибьютор** – организация, осуществляющая оптовую продажу товаров Продавцам в отдельном регионе, границы которого определяются условиями договора с Представительством;

**Представительство в СНГ** – организация, представляющая Изготовителя на основании договора с ним в странах СНГ, поставляющая товары региональным дистрибьюторам и уполномоченная на принятие и удовлетворение требований Покупателей в отношении товара ненадлежащего качества;

**Гарантийная СТО** – станция технического обслуживания автомобилей, которая осуществляет установку, гарантийное обслуживание и ремонт товаров;

**Гарантийное обслуживание** – техническое обслуживание установленных на автомобиль товаров в период действия гарантии;

**Гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре производственного дефекта, который повлечёт снижение качества Продавец обязан удовлетворить требования Покупателя о безвозмездном устранении недостатков товара или возмещении расходов на их устранение Покупателем или третьим лицом, замены на товар аналогичной марки или потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы и компенсации расходов на установку.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Расходные материалы FINWHALE - изделия высокого качества. При использовании продукции FINWHALE сохраняются гарантии завода-производителя автомобиля.

Производитель запасных частей и расходных материалов FINWHALE (именуемый далее – Производитель) гарантирует, что все производимые им товары не должны иметь дефектов материала и изготовления при условии квалифицированной установки, нормальной эксплуатации и своевременного технического обслуживания на специализированных сервисных станциях. Производитель добровольно принимает на себя дополнительную меру ответственности и устанавливает сроки гарантийного использования продукции FINWHALE.

В случае возникновения споров и разногласий относительно гарантийного обслуживания продукции FINWHALE стороны разрешают их в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и иным действующим законодательством РФ. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны передают их на рассмотрение в суд в соответствии с правилами о подсудности и подведомственности.

Случай снижения качества изделия признается гарантийным только в ситуации, когда имеет место дефект материала или производства, проявившийся в гарантийный период. В случаях, когда снижение качества товара произошло после окончания гарантийного срока,

Производитель в порядке доброй воли может частично или полностью компенсировать расходы Покупателя по письменному заявлению последнего.

Условия гарантии зависят от расчетного срока службы изделий и определяются либо интервалом времени, либо пробегом в километрах с момента продажи или установки на автомобиль. Для каждого типа изделий интервал времени и пробег устанавливаются индивидуально.

Рассмотрение гарантийных рекламаций проводится уполномоченными представителями Производителя с целью определения причины возникновения недостатков и качества изделий. Положительное решение об удовлетворении претензии принимается только в случае наличия подтверждённых дефектов материала или производства.

## **ДОКУМЕНТЫ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ ПРАВО ПОКУПАТЕЛЯ НА ГАРАНТИЮ**

При приобретении товара покупатель получает на руки **кассовый и товарный чек**, с указанием артикула и количества приобретенных товаров, что служит подтверждением факта приобретения товара у Продавца. Для технически сложных товаров Производитель разработал **гарантийный талон**, который заполняется при продаже товара и при его установке, если она проводилась на СТО. Перечень товаров, к которым разработаны гарантийные талоны:

- Амортизаторы подвески;
- Комплекты сцепления;
- Шаровые опоры, рулевые тяги, наконечники рулевых тяг и стойки стабилизатора;
- Шарниры равных угловых скоростей (ШРУС).

Гарантийный талон содержит рекомендации по установке деталей, адреса гарантийных СТО, сведения о дате продажи и подробные условия гарантии на товар. При отсутствии у Покупателя гарантийного талона на товар, гарантийный срок на такой товар сокращается до двух недель с момента продажи. При установке товара на СТО Покупателю выдаётся **заказ-наряд** с указанием даты установки и пробега. Все эти документы необходимо предоставить Продавцу при подаче гарантийной претензии.

## **НА ЧТО ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ**

Гарантия Производителя ограничена только дефектами производственного характера и не распространяется на следующие случаи:

- Если снижение качества явилось следствием неправильного монтажа или ненадлежащих условий эксплуатации автомобиля;
- При внесении изменений в конструкцию узлов и деталей автомобиля;
- Если детали получили механические повреждения в результате внешнего воздействия, ДТП или участия в каких-либо соревнованиях;
- Если детали установлены на автомобиль, для которого они не предназначены;
- Если дефекты возникли в результате применения некачественного или неподходящего топлива или не соответствующих требованиям рабочих жидкостей;
- Если ускоренный износ фрикционных накладок тормозных колодок или дисков сцепления вызван индивидуальными приемами вождения.

В случаях, когда для принятия правильного решения необходимо провести дополнительную экспертизу деталей, такая экспертиза проводится либо обученными техническими специалистами на гарантийных СТО, либо в специализированных лабораториях, имеющих

необходимое оборудование и специалистов. Сроки рассмотрения гарантийных рекламаций при проведении экспертизы определяются законодательством РФ. Для исключения случаев снижения качества деталей по причине их неправильной установки наиболее целесообразно проводить такие работы на гарантийных и авторизованных СТО. Если по какой-либо причине установка проводилась самостоятельно, то сроки гарантии корректируются в связи с невозможностью документально подтвердить дату установки и пробег автомобиля.

## СИСТЕМА ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 1. УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ

Гарантийный период начинается с момента приобретения товара Покупателем или с момента установки детали на автомобиль, если с момента приобретения прошло не более 30 дней. При обращении Покупателя к розничному продавцу или на гарантийную СТО для правильного определения сроков эксплуатации деталей и расходных материалов время приобретения подтверждается товарным или кассовым чеками, а пробег и время установки на автомобиль определяется по заполненному гарантийному талону или в соответствии с данными заказ-наряда СТО. Неправильное заполнение гарантийного талона может послужить основанием для корректировки гарантийного периода до минимального срока – 2 недели. Отсутствие заказ-наряда СТО приравнивается к самостоятельной установке детали и также приводит к сокращению срока гарантии до 2 недель.

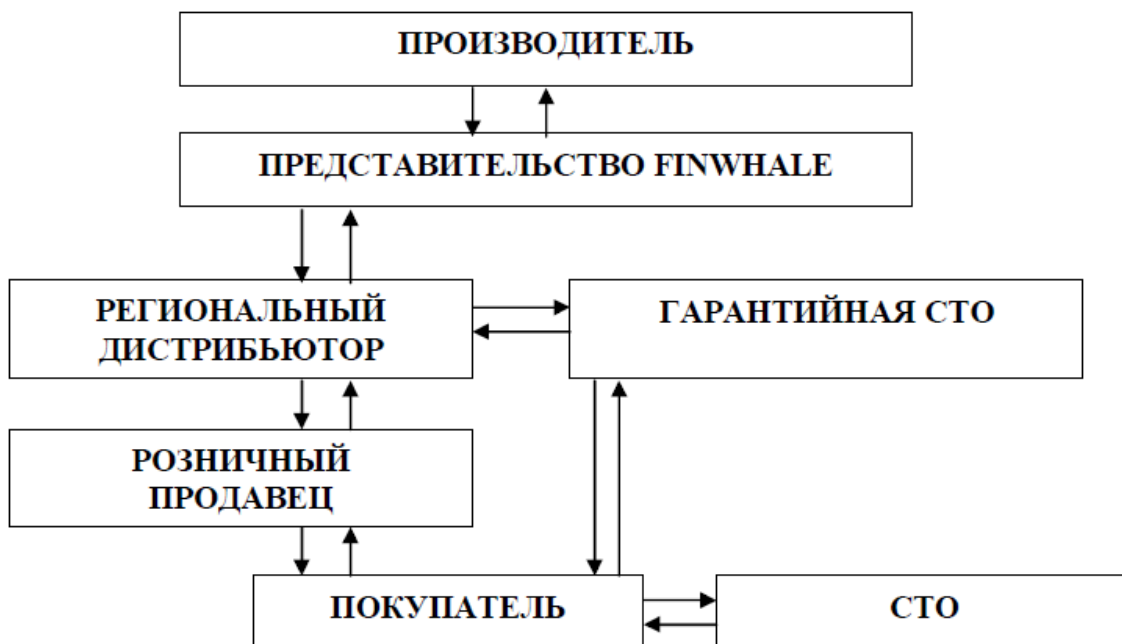
Условия гарантии на запасные части и расходные материалы Finwhale®:

- **Амортизаторы** – в соответствии с гарантийным талоном до 12 месяцев или 30 000 км пробега (зависит от количества установленных амортизаторов Finwhale® по осям).
- **Дисковые тормозные колодки** - до 6 месяцев или 5000 км пробега.
- **Барабанные тормозные колодки** - до 6 месяцев или 20000 км пробега.
- **Масляные фильтры** – до 6 месяцев или 5000 км пробега.
- **Топливные фильтры** – до 6 месяцев или 5000 км пробега.
- **Воздушные фильтры** - до 6 месяцев или 5000 км пробега.
- **Салонные фильтры** - до 6 месяцев или 5000 км пробега.
- **Свечи зажигания** – до 2 месяцев или 5000 км пробега.
- **Высоковольтные провода** – до 6 месяцев или 15000 км пробега.
- **Ремни приводные, ремни ГРМ и ролики** – до 6 месяцев или 30000 км пробега.
- **Щетки стеклоочистителей** – до 2 месяцев или 5000 км пробега.
- **Наконечники рулевых тяг** – в соответствии с гарантийным талоном 6 месяцев или 20000 км пробега.
- **Рулевые тяги** – в соответствии с гарантийным талоном 6 месяцев или 20000 км пробега.
- **Шаровые опоры** – в соответствии с гарантийным талоном 6 месяцев или 20000 км пробега.
- **Сайлентблоки** – 12 месяцев или 30000 км пробега.
- **Стойки стабилизатора** – в соответствии с гарантийным талоном 6 месяцев или 20000 км пробега.
- **Подшипники ступиц** – 18 месяцев или 60000 км пробега.
- **Комплекты сцепления** – в соответствии с гарантийным талоном до 6 месяцев или 30000 км пробега.
- **Шарниры равных угловых скоростей (ШРУС)** – в соответствии с гарантийным талоном до 6 месяцев или 30000 при условии исправности защитного чехла.

- **Крестовины карданного вала** – 12 месяцев или 20000 км пробега.
- **Насосы системы охлаждения** – 12 месяцев или 20000 км пробега.
- **Термостаты** – 9 месяцев или 15000 км пробега.
- **Газовые упоры** – 12 месяцев или 20000 км пробега.

При самостоятельной установке всех изделий гарантия Продавца сокращается до 14 дней с момента приобретения. При отсутствии документов о расходах на установку изделия, требования Покупателя о компенсации затрат на установку не рассматриваются.

## 2. СХЕМА ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА РАССМОТРЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ РЕКЛАМАЦИЙ



Рассмотрение гарантийных претензий рекомендуется проводить силами сотрудников гарантийных СТО. Контроль над работой и компенсация расходов СТО на рассмотрение гарантийных рекламаций клиентов осуществляется региональным дистрибьютором. В зависимости от объема работ по гарантии периодичность проведения взаиморасчетов может быть 1-2 раза в месяц. Гарантийная претензия рассматривается только при предъявлении детали несоответствующего качества и необходимого пакета документов. Компенсация расходов дистрибьютора производится Представительством после предоставления необходимого пакета документов и замененных по гарантии деталей. По согласованию с региональными дистрибьюторами осмотр и утилизация некоторых видов продукции может производиться непосредственно на складе дистрибьютора. Процедура осмотра замененных по гарантии деталей может совмещаться с командировкой уполномоченного сотрудника в регион, поэтому компенсация затрат проводится в соответствии с предоставленными документами, но Представительство оставляет за собой право изменить решение о выплате компенсации по гарантийному обслуживанию по результатам осмотра замененных деталей в течение 3-х месяцев.

### **3. ГАРАНТИЙНЫЕ СТО**

Выбор СТО для заключения договора о проведении гарантийного обслуживания проводится региональным дистрибутором при участии сотрудников Представительства. При рассмотрении кандидатуры СТО необходимо учитывать следующие обстоятельства:

- Территориальное размещение СТО (с точки зрения расстояния от точек розничных продаж и регионального дистрибьютора);
- Наличие достаточного количества (не менее 3) рабочих постов, оборудованных подъемниками;
- Наличие необходимых производственных, складских и офисных помещений, их внешний и внутренний вид;
- Наличие специального инструмента и приспособлений для ремонта автомобилей;
- Численность и квалификация персонала;
- Наличие стоянки для клиентов;
- Уровень культуры производства – чистота помещений, внешний вид персонала и оборудования.

Договор о гарантийном обслуживании продукции заключается между региональным дистрибутором и СТО. Стоимость работ по договору определяется исходя из трудоемкости работ, установленной заводом – изготовителем автомобиля и средней стоимостью нормо-часа работы в конкретном регионе. Договор заключается на длительный период, поэтому необходимо предусмотреть возможность изменения стоимости работ и скидки для корпоративных клиентов. Образцы необходимых документов должны быть указаны в приложении к договору. Периодичность выплаты компенсации за гарантийное обслуживание, номенклатуру гарантийного запаса продукции и другие условия договора необходимо согласовывать с Представительством с учетом особенностей данного региона.

При заключении договора региональный дистрибутор обязуется поставлять СТО рабочую одежду для персонала, которая разработана Представительством. Для оформления помещений СТО используется рекламная продукция с символикой торговой марки. В помещении для клиентов на видном месте должна быть информация о гарантийном статусе СТО и контактном телефоне клиентской службы регионального дистрибутора.

После заключения договора о гарантийном обслуживании информация для покупателей об адресе, телефоне и графике работы гарантийной СТО должна быть во всех точках розничной торговли.

### **4. ОБНАРУЖЕНИЕ ФАКТОВ СНИЖЕНИЯ КАЧЕСТВА**

Снижение качества деталей может быть обнаружено:

- На складе дистрибутора в процессе передачи к розничному продавцу;
- На складе розничного продавца непосредственно перед продажей или при раскладке товара;
- Покупателем при самостоятельной установке на автомобиль или в течение 14 дней с момента приобретения;
- Сотрудниками СТО при установке на автомобиль и в процессе эксплуатации в пределах гарантийного срока.

Для каждого из этих случаев предусматривается отдельная процедура рассмотрения рекламаций.

## 5. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ

При обнаружении товара ненадлежащего качества на складе дистрибьютора сотрудниками склада составляется Акт по форме Приложения №1 и отправляется в Представительство вместе с товаром ненадлежащего качества.

При обнаружении товара ненадлежащего качества на складе магазина розничной продажи или непосредственно перед продажей товара Покупателю сотрудниками предприятия розничной продажи составляется Акт по форме Приложения №1 и представляется региональному дистрибьютору вместе с товаром ненадлежащего качества.

При обнаружении ненадлежащего качества товара в процессе самостоятельной установки покупателем или в течение 2-х недель после приобретения или самостоятельной установки товар может быть сдан в предприятие розничной продажи, если причина снижения качества подпадает под условия гарантии. В этом случае сотрудниками предприятия розничной торговли в присутствии Покупателя оформляется Акт по форме Приложения №2 и представляется региональному дистрибьютору вместе с товарным или кассовым чеком и товаром ненадлежащего качества. Если снижение качества могло быть вызвано нарушением технологии установки или эксплуатации, для определения причины возникновения дефекта может назначаться экспертиза товара. Составляется Акт по форме №2, в котором указывается необходимость проведения экспертизы. В этом случае Покупатель пишет Заявление произвольной формы, в котором отражает свое требование о замене товара или возврате уплаченных денег и компенсации сопутствующих расходов, которые должны быть подтверждены документально. Копия заявления с подписью работника предприятия розничной торговли отдается на руки Покупателю. Затем в срок не более 2-х рабочих дней товар, Акт и копия письменного заявления и товарного или кассового чека передается региональному дистрибьютору для передачи в Представительство с целью проведения экспертизы. Сроки проведения экспертизы согласовываются и сообщаются покупателю. Товар, отправляемый на экспертизу должен упаковываться в присутствии покупателя. Желательно предусмотреть возможность маркировки упаковки, исключающей возможность замены товара перед экспертизой. При принятии решения о направлении товара на экспертизу необходимо учитывать, что покупатель не должен ничего доказывать, наоборот продавец должен доказать, что покупатель нарушил условия гарантии. Поэтому, если экспертиза не сможет дать однозначного ответа о нарушении условий гарантии, назначать экспертизу не следует.

При обнаружении ненадлежащего качества товара в процессе установки его на СТО или при последующей эксплуатации в течение гарантийного срока, работниками СТО составляется Акт либо по форме Приложения №3, либо свободной формы. В Акте свободной формы должны быть указаны данные владельца и его автомобиля, дата установки с соответствующим пробегом и дата обнаружения дефекта с соответствующим пробегом, описание дефекта и заключение о способах его устранения. Если установка деталей или обращение за гарантийным обслуживанием производилась на гарантийной СТО, работники этой СТО составляют Акт по форме Приложения №3 и открывают гарантийный заказ-наряд. После проведения работ по устранению выявленных дефектов покупатель расписывается в заказе-наряде. Компенсация расходов гарантийной СТО проводится в соответствии с условиями договора с региональным дистрибьютором. Если СТО не является гарантийной, Акт совместно с товарным или кассовым чеком и счетом с СТО подлежит передаче предприятию розничной торговли для последующей передачи региональному дистрибьютору и Представительству. Если покупатель настаивает на возврате денег за

дефектную деталь, гарантийная СТО делает запись о требовании владельца в Акте, заверяет его печатью и выдает 1 экземпляр Покупателю. Покупатель обращается в предприятие розничной торговли с этим экземпляром Акта для возврата денег, уплаченных за товар. Компенсация стоимости работ по установке деталей осуществляется в соответствии со счётом или заказ-нарядом СТО и кассовым чеком. При этом диагностические работы оплачиваются только по согласованию с региональным дистрибьютором. В исключительных случаях, когда возврат денег предприятием розничной торговли затруднителен для Покупателя, решение о способе выплаты денег или о компенсации расходов в какой-либо иной форме принимается региональным дистрибьютором.

## **ПРОВЕДЕНИЕ ВЗАИМОРАСЧЁТОВ ПО ГАРАНТИЙНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ**

Расчёты между предприятиями розничной торговли и региональными дистрибьюторами осуществляются в соответствии с действующими соглашениями. Расчёты между гарантийными СТО и региональными дистрибьюторами осуществляются в соответствии с положениями Договора о гарантийном обслуживании. Расчёты между Представительством и региональными дистрибьюторами производятся ежемесячно не позднее 15 числа месяца, следующего за отчётным. Срок подачи гарантийных рекламаций – не позднее 5 числа месяца, следующего за отчётным. Все рекламации, переданные после 5 числа, рассматриваются в следующем месяце. При проверке переданных на гарантийный склад Представительства замененных по гарантии деталей, оплата за замену которых уже проведена по представленным документам, гарантийная служба Представительства оставляет за собой право пересмотреть размер компенсации за гарантийное обслуживание, если проведение замены деталей технически не обосновано. Пересмотреть решение о величине компенсации за гарантийное обслуживание допускается в течение 180 дней с момента принятия предварительного решения об удовлетворении гарантийных рекламаций.

## **ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ**

Квалификация сотрудников Регионального дистрибьютора, Продавца и гарантийной СТО должна быть достаточной для определения фактов действительного снижения качества товаров и причин, вызвавших это снижение. Для повышения квалификации персонала проводится периодическое обучение работников силами сотрудников Представительства. При необходимости для проведения занятий могут приглашаться представители Изготовителя. Обучение работников региональных дистрибьюторов проводится непосредственно в регионах. Программа обучения предусматривает ознакомление с продукцией, основными ее характеристиками и методами проверки качества с целью выявления бракованной продукции.

Обучение работников розничной торговой сети проводится таким же образом. Программа обучения работников розничной сети содержит увеличенный объем материала по вопросам общения с покупателями за счёт сокращения объема технической информации до минимально необходимого. Обучение работников гарантийных СТО проводится по специальной программе, уделяющей максимум внимания способам правильной установки продукции и диагностики ее неисправностей. Курс обучения содержит как теоретические занятия, так и практические работы на базе одной из гарантийных СТО данного региона.