ПАМЯТКА ПО ОФОРМЛЕНИЮ ГАРАНТИЙНОЙ РЕКЛАМАЦИИ

Уважаемый клиент!

Для рассмотрения гарантийного обращения не привозите товар до получения предварительного ответа.

Сначала направьте нам необходимые документы и фотографии. После проверки комплекта документов мы сообщим, требуется ли доставка товара для дальнейшего рассмотрения поставщиком или производителем.

Обратите внимание: получение документов не означает признание случая гарантийным и не является подтверждением производственного брака. Решение принимается только после проверки документов, а при необходимости — после проверки самого товара поставщиком или производителем.

Если деталь НЕ устанавливалась

Просим предоставить:

- документ, подтверждающий покупку (Заказ-наряд, счет, накладная, кассовый чек и т.п.);
- фотографию общего вида детали;
- фотографию маркировки (артикул, номер детали);
- фотографию упаковки;
- фотографию штрих-кода;
- краткое описание причины обращения.

Если деталь устанавливалась на автомобиль

Просим предоставить:

Документы

- заказ-наряд на установку детали;
- акт выполненных работ (при наличии);
- заключение (акт диагностики) с описанием причины неисправности;
- документ, подтверждающий покупку детали.

Информация об автомобиле

- марка;
- модель;
- VIN;
- год выпуска;
- номер (код) двигателя;
- пробег на момент установки детали;
- пробег на момент демонтажа детали.

Фотографии

- общий вид детали;
- маркировка детали;
- место выявленного дефекта;
- упаковка (при наличии);
- штрих-код;
- дополнительные фотографии неисправности (при необходимости).

Дополнительно для топливных форсунок и элементов топливной системы

При обращении по гарантии на форсунки, ТНВД и другие элементы топливной системы могут потребоваться:

- протокол проверки форсунки (при наличии);
- результаты диагностики автомобиля;
- информация о причине снятия форсунки;
- сведения о состоянии топливной системы;
- сведения о замене топливного фильтра;
- информация о промывке (очистке) топливной системы после ремонта или перед установкой новой детали.

После проверки документов

После рассмотрения предоставленных материалов мы:

- сообщим, достаточно ли предоставленных данных;
- при необходимости запросим дополнительные документы или фотографии;
- сообщим, необходимо ли привезти (или отправить) товар для дальнейшей проверки;
- после получения товара направим его поставщику или производителю для проведения проверки качества.

Обращаем внимание:

- отсутствие необходимых документов или фотографий может увеличить срок рассмотрения обращения;
- поставщик или производитель вправе запросить дополнительные сведения;
- окончательное решение о признании случая гарантийным принимается поставщиком, производителем либо уполномоченной экспертной организацией после проверки товара;
- возврат товара без предварительного согласования может привести к увеличению сроков рассмотрения рекламации.