



ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКИ

1. Срок гарантии и общие положения

1.1 Поставщик устанавливает на поставляемый товар гарантийный срок, указанный в договоре поставки. Гарантийный срок исчисляется с даты отгрузки товара со склада поставщика.

1.2 Условия и порядок гарантийного обслуживания указаны в сервисной книжке, а также на сайте поставщика: <https://centr-to.com/direction/zauberg-service>

2. Техническое обслуживание и условия поддержки гарантии

Покупатель соглашается с тем, что инструкция по эксплуатации и сервисная книжка направляются покупателю на адрес электронной почты, указанный в договоре. В случае необходимости получения указанных документов в печатном виде Покупатель вправе обратиться к поставщику с письменным запросом, и поставщик обязуется предоставить печатные версии в разумный срок.

Запрос о предоставлении указанных документов направляется на юридический адрес поставщика или по адресу электронной почты: info@centr-to.com

В случае утери или неполучения по какой-либо причине покупателем инструкции по эксплуатации, сервисной книжки, сведений о графике технического обслуживания, периодичности и/или объеме работ, покупатель обязан самостоятельно и незамедлительно обратиться к поставщику за их получением. Покупатель не вправе ссылаться на неполучение указанных сведений, если не предпринял разумных и достаточных действий для их получения.

Сохранение гарантийных обязательств возможно только при условии своевременного планового технического обслуживания товара:

- на авторизованной станции поставщика;
- либо на ином сервисном центре, предварительно согласованном поставщиком.

Согласование производится на основании письменного запроса покупателя с указанием сведений об организации.

3. Объем гарантийных обязательств

3.1 Гарантийные обязательства поставщика ограничены устранением производственных (заводских) дефектов, выявленных в течение гарантийного срока, и осуществляются:

- путем бесплатного ремонта;
- либо, по усмотрению поставщика, заменой дефектных узлов, агрегатов или комплектующих.

3.2 Срок гарантийного ремонта составляет **до 90 календарных дней** с момента признания дефекта гарантийным. В случае отсутствия запчастей на складе и необходимости их заказа у производителя, срок увеличивается на время поставки. Покупатель соглашается с указанным сроком ремонта и отказывается от предъявления требований о возмещении убытков, связанных с простоем товара.



4. Случаи, исключающие гарантию

4.1 Гарантийные обязательства не распространяются на:

- расходные материалы (масла, фреон, охлаждающие и тормозные жидкости и др.);
- изнашиваемые компоненты, срок службы которых зависит от условий эксплуатации (фильтры, колодки, свечи, шины, диски сцепления и др.);
- повреждения, вызванные неправильной эксплуатацией, нарушением инструкций, технической документации, либо установкой несанкционированных компонентов;
- воздействие внешних факторов (удары, климатические и природные явления, промышленные загрязнения, соль и др.);
- вмешательство в конструкцию товара без письменного согласия поставщика.

4.2 Гарантийное обслуживание **не осуществляется**, если:

- товар эксплуатировался с нарушением руководства пользователя;
- техническое обслуживание не проводилось своевременно или не проводилось вовсе;
- обслуживание или ремонт производились без согласования или в неавторизованных центрах;
- использовались не рекомендованные масла, расходники, аксессуары;
- проводилась разборка узлов или агрегатов без согласования.

5. Порядок рассмотрения претензий и диагностики

5.1 Покупатель обязан при обнаружении дефекта:

- уведомить поставщика в течение 5 рабочих дней;
- предоставить фото/видеофиксацию и сопроводительные документы;
- предоставить товар для диагностики и экспертизы.

5.2 При выезде представителей поставщика по обращению покупателя и установлении отсутствия гарантийного случая, покупатель обязан оплатить понесённые расходы (выезд, диагностика и пр.) в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения счета.

В случае, если авторизованный сервисный центр поставщика (в том числе партнерский сервис) находится на расстоянии более 100 (ста) километров от местоположения товара, товар считается находящимся в труднодоступном районе. В таких случаях покупатель обязуется обеспечить доставку товара в указанный поставщиком сервисный центр за свой счет.

5.3 Прием и передача товара для гарантийного или технического обслуживания осуществляется только по акту приема-передачи (**Приложение №2**), с описанием внешнего состояния и характера неисправности. Прием и передача товара после проведения диагностического, гарантийного или технического обслуживания осуществляются только по акту возврата/приемки техники после проведения диагностического, гарантийного или технического обслуживания (**Приложение №3**).

Уведомление покупателю о готовности техники может быть направлено на адрес электронной почты, указанный в договоре. После получения уведомления покупатель обязуется в течение **3 (трёх) рабочих дней** явиться и забрать технику.

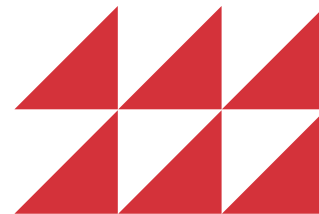
В случае неявки и неосуществления приёма техники в установленный срок, товар считается переданным на ответственное хранение. С этого момента поставщик вправе начислять плату за складские услуги в размере **0,5 %** от стоимости товара за каждый день просрочки исполнения обязательства по его вывозу.

Покупатель обязуется в течение **5 (пяти) рабочих дней** с момента получения соответствующего письменного требования поставщика возместить все расходы, понесённые поставщиком в связи с хранением товара.

5.4 Покупатель обязан подать заявку в течение **5 (пяти) рабочих дней** с момента выявления недостатка.

5.5 Заявка (**Приложение №1**) должна содержать:

- наименование товара, серийный номер, VIN;
- местоположение товара;
- краткое описание дефекта и условий эксплуатации;
- фото- или видеоматериалы;
- сведения о проведённом техобслуживании;
- контактные данные для связи;
- прочие сведения.



5.6 Заявка направляется:

- письмом с уведомлением — по юридическому адресу поставщика;
- по электронной почте:
warranty@centr-to.com

5.7 Поставщик в течение **5 (пяти) рабочих дней** подтверждает получение заявки и уведомляет покупателя о дальнейших действиях:

- назначение осмотра/экспертизы;
- запрос дополнительной информации;
- предварительное решение по заявке.

5.8 При отсутствии ответа покупателя, невозможности диагностики товара или неполноте предоставленных данных, поставщик вправе приостановить рассмотрение претензии до устранения препятствий.

5.9 Покупатель обязуется использовать собственное подъемно-транспортное оборудование или услуги третьих лиц, если оно необходимо для проведения сервисных услуг или гарантийных работ. В случае отсутствия такого оборудования и/или невозможности его предоставления покупатель обязуется компенсировать поставщику все понесённые расходы, связанные с привлечением соответствующего оборудования или услуг третьих лиц в течение **5 (пяти) рабочих дней** с момента получения соответствующего письменного требования поставщика о возмещении расходов.

6. Экспертиза и урегулирование споров

6.1 В случае разногласий о характере дефекта стороны проводят экспертизу с привлечением независимого эксперта (организации), согласованного сторонами. Предварительная оплата экспертизы производится иницилирующей её стороной.

6.2 Место и условия хранения товара до проведения экспертизы определяются по соглашению сторон.

6.3 Если экспертиза подтверждает производственный характер дефекта — затраты на экспертизу и ремонт несет поставщик. Если же дефект возник вследствие нарушений условий эксплуатации — покупатель обязан:

- согласовать смету на ремонт;
- оплатить стоимость работ и запасных частей в срок, указанный в счете;
- принять результат по акту выполненных работ.

7. Прекращение гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства поставщика прекращаются досрочно в следующих случаях:

- передача товара третьим лицам без согласования;
- несоблюдение условий эксплуатации и обслуживания;
- вмешательство в конструкцию товара без разрешения;
- использование неоригинальных / не рекомендованных компонентов;
- отказ предоставить товар для диагностики;
- наличие задолженности по договору;
- нарушение порядка обращения с претензией.

