

Правила гарантийной поддержки SB NAGAMOCHI

1. Область распространения действия гарантийной поддержки.

Компания АКСИОМА, как официальный представитель бренда «SB NAGAMOCHI» на территории Российской Федерации и стран ЕАЭС (далее «SB NAGAMOCHI»), обеспечивает розничным покупателям (далее – Покупатели*) новых деталей бренда «SB NAGAMOCHI» (далее - «Товар») гарантийную поддержку **сроком 2 (два) года без ограничения пробега** для случаев установки деталей на станции технического обслуживания (Далее «СТО»), или **сроком 1 (один) год без ограничения пробега** в случае самостоятельной установки, в соответствии с настоящими Правилами. Покупатель вправе воспользоваться гарантийной поддержкой один раз за период эксплуатации Товара в срок, установленный настоящими Правилами.

Исчисление сроков и пробега, в рамках которых распространяется гарантийная поддержка, происходит следующим образом:

- В случае установки на СТО срок 2 (два) года без ограничения пробега исчисляется со дня установки Товара на автомобиль (подтверждается заказ-нарядом от СТО);
- В случае самостоятельной установки или отсутствия заказ-наряда от СТО срок 1 (один) год без ограничения пробега исчисляется со дня розничной продажи Товара (подтверждается кассовым чеком).

Перечень деталей бренда «SB NAGAMOCHI» (Товар), на которые распространяется гарантийная поддержка:

- Тормозные диски;
- Тормозные колодки дискового и барабанного типа.

Настоящие Правила являются дополнительными по отношению к прочим законодательным основаниям, относящимся к гарантийной поддержке покупателей.

* Покупателем считается подтвержденный владелец автомобиля, физическое или юридическое лицо, эксплуатирующее данное ТС и приобретающее продукцию SB NAGAMOCHI в розницу.

2. Условия предъявления запроса на гарантийную поддержку.

Покупатель имеет право воспользоваться гарантийной поддержкой в случае наличия производственных дефектов Товара, возникших до момента передачи Товара Покупателю. Производственный дефект продукта должен быть подтвержден актом дефектовки или техническим заключением СТО, либо заключением эксперта, обладающего подтвержденной компетенцией.

Биение тормозного диска подтверждается видеозаписью замера биения ступицы и тормозного диска.

Наличие скрипа (свиста, скрежета, постороннего шума и пр.), который, предположительно, является следствием производственного недостатка, подтверждается видеозаписью процесса торможения, фотографиями суппортов и видеозаписью замера биения ступицы и тормозного диска.

Перечень производственных дефектов, подлежащих гарантийной поддержке:

- Отслаивание на контактирующей с диском поверхности тормозной колодки.
- Отделение фрикционного материала тормозной колодки от подложки без следов внешнего механического воздействия.
- Трещины в слое фрикционного материала (на новых колодках).
- Расслаивание краев фрикционного материала тормозной колодки.
- Посторонние включения на поверхности фрикционного материала колодки - крупные частицы металла или иного абразива.
- Неоднородность в плотности фрикционного состава тормозной колодки, приводящая к повреждению диска.
- Трещины в теле тормозного диска, не имеющего следов термических повреждений.
- Неоднородность отливки тормозного диска (пустоты, каверны, посторонние включения).
- Вибрации при торможении на новом диске без следов термических и механических повреждений, вызванные повышенным торцевым биением диска, при учёте соблюдения технологии монтажа и исправности остальных элементов тормозной системы.
- Иные дефекты, если будет доказано, что дефект возник до передачи продукта покупателю.

Перечень проблем, не подлежащих гарантийной поддержке:

- Естественный износ тормозных колодок и тормозных дисков. Износ является нормальным процессом для элементов тормозной системы и находится в прямой зависимости от условий эксплуатации, стиля вождения и прочих факторов, за которые производитель деталей ответственности не несет.

- Повреждение ходовой части вследствие износа колодок и/или дисков, превышающего допустимый, так как контроль степени износа колодок, дисков и поддержание в исправном состоянии предусмотренных конструкцией автомобиля датчиков износа (если есть в конструкции) входит в обязанности водителя.
- Оседание пыли, образующейся при износе колодок, на элементах ходовой части автомобиля и на колесных дисках.
- Скрип (свист, скрежет, посторонний шум) колодок/дисков в процессе работы. Скрип является комплексным результатом резонансно усиленных колебаний элементов тормозной колодки при трении о тормозной диск/барабан. На образование этого явления влияет жесткость и частота собственных колебаний элементов подвески, соблюдение технологии установки дисков и колодок, стиль вождения и множество внешних факторов, которые составляют индивидуальную характеристику каждого автомобиля.

3. Услуги в рамках гарантийной поддержки.

Существует два варианта получения возмещения в рамках гарантийной поддержки SB NAGAMOCHI (на выбор розничного покупателя).

1. Рекламация продавцу (Стандартная процедура). Покупатель (физическое или юридическое лицо) подаёт рекламацию в СТО/магазин или дистрибьютору, у которого был приобретен Товар, приложив документы согласно действующей процедуре рекламации продавца.
2. Рекламация производителю напрямую от автовладельца (Программа прямого возмещения. Только для физических лиц. Действительна только на территории РФ).

При получении клиентского запроса и всех необходимых документов SB NAGAMOCHI принимает решение об осуществлении выплаты Покупателю суммы, потраченной им на приобретение Товара. В случае, если дефект Товара невозможно было обнаружить до установки, то SB NAGAMOCHI производит компенсацию расходов Покупателя, связанных с установкой Товара, в отношении которого происходит возмещение на основании соответствующих документов (подробнее в п.4.2).

4. Способ предъявления запроса на гарантийное обслуживание.

1. В рамках Стандартной процедуры, для подачи запроса на гарантийное обслуживание необходимо обращаться к поставщику детали. Для розничного покупателя поставщиком является СТО/магазин/дистрибьютор, а для СТО/магазина поставщиком является компания-дистрибьютор, либо иной оптовый продавец. Процедуру оформления рекламации в данном случае нужно уточнять у поставщика.

2. Для подачи запроса на Прямое возмещение розничному покупателю (только физические лица) необходимо отправить запрос в службу технической поддержки SB NAGAMOCHI по электронной почте techsupport@sbparts.ru либо через форму обратной связи на официальном сайте бренда www.sbparts.ru.

Запрос в SB NAGAMOCHI на Прямое возмещение должен содержать:

- описание дефекта Товара, фотографию Товара с заводским номером;
- фотографию документа, позволяющего идентифицировать Товар и дату его покупки (кассовый чек, чек-ордер, платежное поручение, счет на оплату, заказ-наряд);
- в случае обнаружения дефекта после установки Товара, Покупатель, в дополнение к вышеперечисленным, предоставляет документ, позволяющий идентифицировать вид оказанных услуг, их стоимость, дату оказания, а также техническое заключение СТО о неисправности Товара (акт дефектовки).

После обработки запроса служба технической поддержки SB NAGAMOCHI вправе запросить у Покупателя дополнительную информацию, а также предложить предоставить Товар с дефектом для осуществления диагностики причин возникновения дефекта (отправка Товара осуществляется за счет SB NAGAMOCHI). По итогам рассмотрения запроса Покупателя SB NAGAMOCHI выносит заключение о возмещении или отказе в гарантийной поддержке.**

5. Случаи, на которые Гарантийная поддержка SB NAGAMOCHI не распространяется.

Обязательства SB NAGAMOCHI по гарантийной поддержке Покупателя аннулируются при наличии дефектов Товара, обусловленных:

- естественным износом;
- установкой Товара на автомобиль, которая противоречит актуальным каталогам и кроссам SB NAGAMOCHI (некорректный подбор);
- использованием Товара на автомобилях с измененными по отношению к штатным характеристиками (тюнинг);
- установкой Товара не попарно, то есть замена только одного тормозного диска на оси, либо замена колодок на оси неполным комплектом;
- нарушением Покупателем правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- нарушением Покупателем правил установки, эксплуатации, транспортировки и хранения Товара;

** SB NAGAMOCHI рекомендует устанавливать Товар на СТО. В случае, если Товар был установлен самостоятельно, SB NAGAMOCHI оставляет за собой право запросить дополнительно документы/информацию для определения корректности процесса установки Товара/соответствия гарантийному случаю.

- наличием механических, химических и других повреждений, не связанных с естественными повреждениями, полученными в процессе нормальной эксплуатации Товара;
- наличием следов значительного перегрева диска и/или колодок (изменение цвета металла диска, трещины поверхности диска, термические повреждения фрикционного материала колодок);
- полностью или частично, прямыми или косвенными неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля;
- использованием Товара в спортивных соревнованиях любого вида;
- ремонтом Товара;
- доработкой или прочими самостоятельными изменениями Товара.

Проблемы, которые не считаются дефектами и не подлежат гарантийному возмещению, дополнительно перечислены в п.2.

6. Прочие положения.

Если иное не установлено законом, Правила гарантийной поддержки SB NAGAMOSHI в рамках Стандартной процедуры (см. п.3.1) и заключённые на их основании договоры о гарантийной поддержке регулируются правом территории, на которой осуществляется розничная продажа. Если иное не требуется в соответствии с законом, местом рассмотрения споров для обеих сторон является г. Москва, как местонахождение зарегистрированного офиса компании АКСИОМА.

Правила гарантийной поддержки SB NAGAMOSHI в рамках Программы прямого возмещения (см. п.3.2) регулируются только правом Российской Федерации, так как действуют исключительно на территории РФ.