

Общество с ограниченной
ответственностью «МОНЛИБОН»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «МОНЛИБОН»

В.Е. Пешкур

ПОЛОЖЕНИЕ

10.09.2018 № 6/н

Минский район, район д. Богатырёво

О ГАРАНТИЙНОЙ ПОЛИТИКЕ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И АББРЕВИАТУРЫ

АКБ - аккумуляторные батареи.

Гарантийный срок – календарный срок (в месяцах) или наработка (в километрах пробега), в течение которых Поставщик гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных нормативно-технической документацией требований к качеству Товара.

Документ, подтверждающий факт приобретения Товара Покупателем – товарная или товарно-транспортная накладная.

Качество Товара – совокупность свойств и характеристик Товара, относящихся к его способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности Покупателя (безопасность, функциональная пригодность, эксплуатационные характеристики, надежность, экономические, информационные и др.).

Нормативно-техническая документация – эксплуатационные документы, установленные законодательством (технический паспорт, сертификат качества, инструкция по эксплуатации и т.п.), и другая документация, закрепляющая требования к качеству Товара.

Покупатель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель приобретающий Товар в обществе с ограниченной ответственностью «МОНЛИБОН».

Поставщик – общество с ограниченной ответственностью «МОНЛИБОН» (ООО «МОНЛИБОН»).

Потребитель – физическое лицо (конечный Потребитель).

СТО – станция технического обслуживания.

Товар – запасные части к транспортным средствам, комплектующие, соединения и элементы, узлы и агрегаты.

ТС – транспортное средство.



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Республики Беларусь, Гражданским кодексом Республики Беларусь, Положением «О гарантийном сроке сложной техники и оборудования», утвержденном Постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 952 от 27.06.2008г., Законом Республики Беларусь от 08.01.2014г. № 128-З «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь».

1.2. Гарантийный срок на Товар, приобретенный юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями у Поставщика, устанавливается в соответствии с настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение не распространяет свое действие на гарантийные обязательства Поставщика в отношении Товаров, приобретенных физическими лицами.

1.4. Гарантийный срок устанавливается в следующем порядке:

1.4.1. на Товары, поставляемые под торговыми марками (брендами), перечисленными в Приложении 1 к настоящему Положению, гарантийный срок составляет 365 (триста шестьдесят пять) календарных дней с момента реализации Товара при пробеге не более 20 000 километров;

1.4.2. на детали подвески и рулевого управления, поставляемые под Товарным знаком «4u»®, гарантийный срок составляет 730 (семьсот тридцать) календарных дней с момента реализации Товара Покупателю при пробеге не более 40 000 километров (при условии установки на сертифицированном СТО);

1.4.3. на Товары, поставляемые под Товарными знаками (брендами) CITROEN/PEUGEOT, гарантийный срок составляет 365 (триста шестьдесят пять) календарных дней с момента реализации Товара;

1.4.4 на АКБ гарантийный срок составляет 365 (триста шестьдесят пять) календарных дней с момента реализации Товара. Гарантийный срок на АКБ, используемые не по прямому назначению и в автомобилях такси, составляет 180 (сто восемьдесят) календарных дней с момента реализации Товара;

1.4.5. на иные Товары (не указанные в п.п. 1.4.1. – 1.4.4. настоящего Положения) гарантийный срок **устанавливается 90 (девяносто) календарных дней с момента реализации Товара.**

1.5. Претензии к качеству Товара (видимые недостатки) принимаются в день приемки Товара. Претензии по Товарам ненадлежащего качества (скрытые недостатки, брак) принимаются в период гарантийного срока.

1.6. Поставщик гарантирует исправную работу реализованного Товара надлежащего качества в течение гарантийного срока, при соблюдении правил его эксплуатации, транспортировки и хранения.

2. СЛУЧАИ НА КОТОРЫЕ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ

2.1. Гарантийные обязательства не распространяются:

2.1.1. на расходные материалы, технические жидкости и детали, замена которых предусмотрена при регулярном техническом обслуживании ТС (включая, но не ограничиваясь: лампочки, масло, фильтры, автокосметика, автохимия, предохранители, и др.).

2.1.2. на детали, со следами механических повреждений, полученных в результате ненадлежащего хранения и (или) неправильной установки либо эксплуатации с нарушением требований производителя;

2.1.3. на износ и естественное изменение состояния запасных частей при их эксплуатации на автомобиле.

2.2. Гарантийные обязательства не распространяются на шины в следующих случаях:

2.2.1. при отсутствии заполненного гарантийного талона;

2.2.2. при несоблюдении потребителем ТКП 299-2011 (02190) «Автомобильные шины. Нормы и правила обслуживания»;

2.2.3. при повреждении шины вследствие неправильного хранения;

2.2.4. при применении деформированного, коррозионно-изделяющего диска, а также при применении диска неправильного размера и/или типа не предназначенного для конкретного ТС;

2.2.5. при превышении установленного скоростного режима;

2.2.6. при перегрузке транспортного средства;

2.2.7. при повреждении шины вследствие воздействия внешних факторов непреодолимой силы (наезда на препятствие, пореза, аварии, пожара, прокола и др.);

2.2.8. при управлении ТС с повышенным или пониженным давлением вшине;

2.2.9. при использовании шины несоответствующего типа, размера, конструкции и т.п. для конкретного типа ТС;

2.2.10. при повреждении шины или её динамическом дисбалансе в результате проведения неквалифицированного монтажа и балансировки;

2.2.11. при повреждении или интенсивном износе шины в результате использования её на транспортном средстве с нарушением геометрии оси (развал-схождение) или с неисправной подвеской;

2.2.12. при эксплуатации шин не соответствующих сезону («зимних» – летом, а «летних» – зимой);

2.2.13. при повреждении шины в результате попадания на её поверхность химических активных веществ (нефтепродукты и т.д.), разрушающих резину;

2.2.14. при выявлении следов ремонта шин;

2.2.15. на претензии, согласно которым при движении автомобиля шины создают не приемлемый, по мнению Потребителя, шумовой фон.

2.3. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие Товары торговой марки (бренда) MERCEDES-BENZ: детали, используемые при периодическом техническом обслуживании автомобиля; щетки стеклоочистителей; стержни антенн; напольные коврики; элементы питания пультов дистанционного управления; колеса и шины; элементы сцепления; тормозные колодки, фрикционные накладки, тормозные диски и барабаны; амортизаторы подвески; резонаторы системы выпуска отработавших газов; свечи зажигания; лампы накаливания; прочие детали, подверженные естественному износу в процессе эксплуатации.

2.4. Гарантийные обязательства не распространяются на глубоко разряженные АКБ.

2.5. Гарантийные обязательства не распространяются на Товары, имеющие следы самостоятельного ремонта, а также на дефекты, вызванные неправильной эксплуатацией.

2.6. Гарантийные обязательства не распространяются на турбокомпрессоры в следующих случаях:

- неправильной эксплуатации и обслуживания турбокомпрессора или двигателя в целом;
- полного или временного отключения подачи масла в турбокомпрессор;
- применения моторных масел не одобренных заводом-изготовителем автомобиля, либо масел с физико-химические свойствами не соответствующими требованиям технических условий на двигатель;
- механических повреждений либо повреждений, вызванных воздействием или проникновением внутрь изделия жидкостей, пыли, абразивных частиц, насекомых и т.п.;
- использования при монтаже герметика, силикона и т.п.;
- несоответствия модели турбокомпрессора типу и мощности двигателя;
- изменения, по сравнению со стандартной, программы управления двигателем и характеристик воздухо- и топливоподачи;
- несоответствия марки и номера турбокомпрессора, и марки и номера указанного в Гарантийном талоне;
- неисправности системы смазки (недостаточное сечение каналов, неисправности масляного насоса и редукционного клапана, давление масла не соответствует требованиям ТУ, затруднен слив масла из турбокомпрессора);
- давления картерных газов более 50 мм. водяного столба;
- разрежения за воздушным фильтром более 20 мм водяного столба на холостом ходу;
- самостоятельной разборки/сборки турбокомпрессора.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

3.1. Поставщик обязан рассмотреть претензию (рекламацию) на Товар ненадлежащего качества в период гарантийного срока, при соблюдении и с учетом условий, закрепленных в разделе 2 и 3 настоящего Положения.

3.2. Гарантийные обязательства, предусмотренные п.п. 1.4.1., 1.4.2., 1.4.4., 1.4.5. настоящего Положения, распространяются на Товар, при условии соблюдения Покупателем (в совокупности) следующих условий:

3.2.1. Установка Товара на ТС должна осуществляться квалифицированным специалистом на сертифицированной СТО¹.

3.2.2. Товар должен соответствовать спецификации ТС.

3.2.3. При направлении претензии Покупатель обязан предоставить Поставщику следующие документы:

1) Заполненный бланк рекламации, форма которого установлена в Приложении 2 к настоящему Положению.

2) Документ, подтверждающий факт приобретения Товара у Поставщика.

¹ Под квалифицированной установкой следует понимать установку Товара на СТО, которая имеет сертификат СТО (СТБ), выданный и зарегистрированный органом по сертификации продукции, услуг и персонала, содержащий перечень видов транспортных средств, в отношении которых СТО вправе проводить работы / оказывать услуги, а также перечень таких работ / услуг, который СТО вправе осуществлять.

3) Заказ-наряд на установку Товара на ТС, включающий в себя информацию о работе, которая произведена; марке, модели и где выпуска ТС; номере кузова ТС; пробеге ТС до установки Товара и пробеге на момент поломки; дате установки Товара на ТС и дате выхода Товара из строя.

4) Заключение о выходе из строя (неработоспособности) Товара, выданного СТО, включающее в себя информацию о дате поломки, возможных причинах, пробеге, который прошло ТС до обнаружения неисправности, оформленное самостоятельным документом с датой, подписью уполномоченного лица и иными, установленными законодательством реквизитами.

5) Распечатка диагностической карты с указанием кодов ошибок – в отношении электрических Товаров.

6) Заполненный гарантийный талон – в отношении АКБ.

7) Копия документа, подтверждающего оплату услуг/работ, проведенных СТО.

3.3. Гарантийные обязательства в отношении деталей, поставляемых под товарными знаками «G.U.D»® , «4u»® (за исключением товаров, обозначенных п.п. 1.4.2. Положения), распространяются на Товар, при условии предоставления следующих документов (упрощенный порядок):

1) Заполненный бланк рекламации, форма которого установлена в Приложении 2 к настоящему Положению.

2) Документ, подтверждающий факт приобретения Товара у Поставщика.

3) Фотоснимки, качество которых позволит установить повреждение / брак Товара.

3.4. Гарантия, предусмотренная п.п. 1.4.3. настоящего Положения, распространяется на Товар, при условии соблюдения требований, установленных п.п.3.2.1.- 3.2.3. настоящего Положения, предоставлении информации (название модель, серийный номер) о приборе или оборудовании, с помощью которого проводилась диагностика Товара; данных о версии компьютерной программы и названии (номере) методики ремонта, а также фотоснимков Товара (фотоснимок оригинальной упаковки, на которой четко видна референция Товара (оригинальный стикер либо нанесение на п/э упаковке); фотоснимок Товара общим планом с нескольких ракурсов; фотоснимок непосредственно причины (места) брака на Товаре).

3.5. Гарантия, предусмотренная п.п. 1.4.4. настоящего Положения, распространяется исключительно на производственные дефекты (короткое замыкание в аккумуляторе и обрыв цепи батареи).

3.6. Гарантия в отношении автозапчастей - сцепления LUK (на комплекты сцеплений с самоподводящимся механизмом корзины сцепления), распространяется при условии соблюдения требований, установленных п.п.3.2.1.- 3.2.3. настоящего Положения и предоставлении копии документов, подтверждающих приобретение специального инструмента LUK и фотоснимков данного инструмента².

3.7. Гарантия в отношении Товаров торговой марки (бренда) BOSCH наступает при условии соблюдения требований, установленных п.п. 3.2.1.- 3.2.3.

². На упаковке данного Товара размещена этикетка (в красном цветовом исполнении), которая содержит изображение специального инструмента в виде трёхлучевой звезды. Правило установлено заводом-изготовителем и обязательно для выполнения.

настоящего Положения и предоставлении заключения официального сервисного центра BOSCH.

3.8. Гарантия в отношении Товаров торговой марки (бренда) Original Ford распространяется исключительно на дефекты материала или изготовления, при условии соблюдения требований, установленных п.п. 3.2.1.- 3.2.3. настоящего Положения и предоставлении заключения официального сервисного центра Ford.

3.9. Условия предоставления гарантии на некоторые виды Товаров:

3.9.1. На амортизаторы и пружины подвески гарантия предоставляется при одновременной замене всех амортизаторов/пружин подвески на одной оси.

3.9.2. На диски тормозные гарантия предоставляется при условии одновременной замены дисков и колодок тормозных.

3.9.3. Гарантия на распылители форсунок предоставляется только на проверку их на стенде до установки на двигатель.

3.9.4. Гарантия на детали сцепления (корзина, диск, выжимной подшипник) предоставляется при условии замены всего комплекта сцепления.

3.9.5. Гарантия на детали поршневой группы и кривошипно-шатунного механизма предоставляется при условии замены всего комплекта на двигатель.

3.9.6. Гарантия на шины предоставляется при наличии заполненного гарантийного талона.

3.9.7. Гарантийные обязательства на товары систем кондиционирования (включая, но не ограничиваясь - компрессоры) распространяются при условии соблюдения требований, установленных п.п.3.2.1.- 3.2.3. настоящего Положения, а также предоставлении заключения (заказ-наряда), содержащего в обязательном порядке следующую информацию о:

- о произведенной замене ресивера и фильтра осушителя,
- проведенной очистки системы;

3.9.8 Гарантийные обязательства на турбокомпрессоры распространяются при условии соблюдения требований, установленных п.п.3.2.1.- 3.2.3. настоящего Положения, а также предоставлении заключения (заказ-наряда), содержащего в обязательном порядке следующую информацию о:

- замене масла и масляного фильтра;
- произведенной работе в отношении интеркуллера (должен быть очищен);
- замене воздушного фильтра;

3.10. Поставщик вправе отказать в предоставлении гарантии на Товар в случае несоблюдения вышеуказанных требований.

4. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА (БРАКА). СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ

4.1. Возврат Товара ненадлежащего качества оформляется представителем Поставщика по заявлению Покупателя с указанием причины брака.

4.2. Возврат Товара осуществляется по соглашению сторон: силами и за счет Поставщика или Покупателя.

4.3. Вместе с Товаром представителю Поставщика передаются документы, установленные разделом 3 настоящего Положения.

4.4. Для целей подтверждения факта передачи Товара Поставщику, стороны подписывают Акт приема-передачи (далее – Акт) по форме, установленной настоящим Положением (приложение 3).

4.5. В случае подтверждения Поставщиком наступления гарантийного случая, Стороны оформляют товарно-сопроводительные документы.

4.6. В случае решения Поставщика об отказе в наступлении гарантийного случая, Товар возвращается Покупателю. Передача Товара Покупателю осуществляется по адресу: Минская область, Минский район, Щомыслицкий с/с, 68/3, район д. Богатырёво.

4.7. Срок рассмотрения рекламаций Поставщиком составляет 30 (тридцать) календарных дней с момента передачи Товара по Акту. В случае необходимости проведения экспертизы или осуществления иных действий для установления факта наступления гарантийного случая, срок рассмотрения рекламации может быть увеличен до 60 (шестидесяти) календарных дней.

Поставщик обязан сообщить о продлении сроков рассмотрения рекламации любым доступным способом.

4.8. В случае подтверждения **уполномоченным** представителем Поставщика, наступления гарантийного случая, Поставщик обязуется (по согласованию с Покупателем) в 14-дневный срок:

- заменить возвращаемый Товар (при его наличии на складе Поставщика) на аналогичный Товар надлежащего качества и соответствующий заказу Покупателя **или**
- осуществить возврат денежных средств (стороны вправе согласовать иной порядок взаиморасчетов).

5. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.

5. Поставщик вправе отказать в рассмотрении рекламации по Товарам ненадлежащего качества последующим обстоятельствам:

- 5.1. при отсутствии возможности определить номер детали;
- 5.2. нарушен установленный настоящим Положением гарантийный срок;
- 5.3. имеет место повреждение Товара в результате ДТП, неквалифицированная его установка или нарушение правил эксплуатации;
- 5.4. в случаях, когда дефекты Товара явились следствием воздействия атмосферных явлений или иных внешних воздействий, нарушения правил установки и/или хранения;
- 5.5. в случаях, когда дефекты Товара явились следствием неисправности другой детали либо агрегата;
- 5.6. в случае несоблюдения требований, установленных настоящим Положением.

**Приложение 1
к Положению о гарантийной
политике от 10.09.2018г.**

**Список брендов, на которые предоставляется гарантия 365 (триста
шестьдесят пять) календарных дней при пробеге со дня приобретения не более
20 000 километров**

ACHR, AE, AIRLINE, ALCO FILTER, ALLIED NIPPON, ATE, AWM, BASBUG, BERU, BGA, BLUE PRINT, BorgWarner (WAHLER), BRECKNER GERMANY, BREMI, CARBODIES, CAR-DEX, CENTRA, CERADEX, CHAMPION, CHEMIPRO, COMLINE, CORTECO, CS Germany, DEXTRIM, DOLZ, ELRING, EUROSTART, EXIDE, FEBEST, FEBI BILSTEIN, FENOX, FERODO, FLENNOR, FRECCIA, GIEFFE, GLASER, GLYCO, GOETZE, GRAU, HEPU, HOLA, ICER, IPD, IPONE, IRAN KHODRO (IKCO), JATEC, JIKIU, JP GROUP, KLAXCAR FRANCE, KM GERMANY, KOLBENSCHMIDT, LUZAR, MANN-FILTER, METALCAUCHO, MFILTER, MISTRAL, MOOG, NAKAMOTO, NK, NRF, NT, NTX, ORIGINAL CITROEN/PEUGEOT, ORIGINAL HYUNDAI/KIA, ORIGINAL VAG, PARAFLU, PARTS-MALL, PATRON, PAYEN, PIERBURG, PILENGA, REINZ, RIXOS, SAKURA, SANGSIN BRAKE, SBS, SENSEN, SIVENTO, SNR, SPUTNIK, STARKE, STELLOX, TCL, TEXTAR, TOPLA, TOPRAN, UNIFLUX, VARTA, VITE, WAGNER, WEBURG, WEEN, WOKING, ZIKMAR, ZIMMERMANN, ZUBR, 4U (за исключением деталей подвески и рулевого управления, установленных на сертифицированном СТО), G.U.D

**Приложение 2
к Положению о гарантийной
политике от 10.09.2018г.**

ФОРМА БЛАНКА ДЛЯ ПРИЕМА РЕКЛАМАЦИЙ



Общество с ограниченной ответственностью «МОНЛИБОН»
223021, Республика Беларусь, Минская область, Минский район,
Щомыслицкий с/с, 68/2, район д. Богатырёво
УНП 101541112
Тел. + 375 17 512 14 63. Эл. почта: monlibon@list.ru
Р/с BY13GTBN30127710000001653401 в «Франсабанк», ОАО
Адрес банка: г. Минск, пр-т Независимости, 95А
Код банка GTBNBY22

заполняется сотрудником ООО «МОНЛИБОН». Рекламация № _____

Клиент:

Контактное лицо:

Контактный тел.:

e-mail (или ICQ)

Марка автомобиля*:

Модель автомобиля*:

Год выпуска*:

Мощность (кВт/л.с.)*:

Номер шасси*:

Код двигателя:

Наименование детали (колодка, амортизатор и т.п.)*:

Производитель (бренд): *

Номер детали по бренду*:

Дата установки в автомобиль*

Пробег/км*:

Контактное лицо и название СТО, установившего деталь*:

Адрес СТО*:

Телефоны СТО*:

ФИО покупателя*:

Контакты покупателя (тел, e-mail, ICQ):

Дата покупки детали* / /

Основание для рекламации (описание поломки)*:

Замечания:

Приемщик рекламации вправе запросить иные документы или сопрягающиеся детали узла, для определения причины дефекта рекламационной детали

* _____

Дата

Подпись

ВНИМАНИЕ!!!

ЗАПОЛНЯЮТСЯ ТОЛЬКО СТРОКИ ПОМЕЧЕННЫЕ (*)

БЕЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОПИИ ДОКУМЕНТА (ЗАКАЗ-НАРЯД), (КОПИИ ДОКУМЕНТА ОПЛАТЫ-ЧЕК), СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩЕГО ОБ УСТАНОВКЕ ДЕТАЛИ НА СТАНЦИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, РЕКЛАМАЦИЯ НЕ ПРИНИМАЕТСЯ.

Приложение 3
к Положению о гарантийной
политике от 10.09.2018г.

ФОРМА АКТА ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА

Акт приёма – передачи

№ _____

Г. _____

(место)

(дата)

Мы, нижеподписавшиеся

в лице _____ от _____

с одной стороны

и ООО «МОНЛИБОН» в лице

с другой стороны, произвели прием – передачу следующего товара

Номер по порядку	Номер ПИН	Наименование товара	Количество, шт.	Цена (бел. руб.)	Сумма (бел. руб.)

(общая сумма по акту) прописью руб. коп.)

Стороны претензий друг к другу не имеют.

Акт составлен в 2 экз., по одному для каждой стороны.

Товар передал: _____
(ФИО)

(подпись)

Товар принял: _____
(должность, ФИО представителя
ООО «МОНЛИБОН»)

(подпись)