

Гарантийная политика

Клиенты «Мега-Ойл Чебоксары» имеют право ожидать справедливого и внимательного отношения ко всем случаям возникновения рекламационных проблем во время гарантийного периода.

1. Гарантия на запасные части

1.1. Общие положения.

1. «Мега-Ойл Чебоксары» предлагает своим покупателям только сертифицированный товар надлежащего качества.
2. Мы являемся дилерами крупнейших производителей с мировым именем, являющихся официальными поставщиками на сборочные конвейеры, и представителями компаний, производящих продукцию на вторичный рынок (АВТОМАРКЕТ).
3. «Мега-Ойл Чебоксары» специально для своих покупателей разработала Гарантийную политику, понимая степень важности скорейшего рассмотрения любых вопросов по качеству поставляемого товара.
4. Мы надеемся, что руководствуясь правилами, изложенными в Гарантийной политике, Вы сможете избежать ошибочных рекламаций, связанных с возвратом деталей, установленных с нарушением правил установки или эксплуатации, а так же разобраться в правильном и не сложном оформлении запроса возврата по браку.

1.2. Основная гарантия.

1. «Мега-Ойл Чебоксары», являясь официальным дилером компаний-производителей, поддерживает условия гарантии производителей на запасные части.
2. «Мега-Ойл Чебоксары» предоставляет собственную гарантию на срок 14 календарных дней на весь реализуемый товар, в случае, если поставщик данного товара не обеспечивает более длительную гарантийную поддержку.
3. Гарантия на весь реализуемый товар предоставляется с момента отгрузки товара со склада «Мега-Ойл Чебоксары».
4. Детали, относящиеся к электрооборудованию, перед установкой необходимо проверять на стенде. После установки, детали на возврат не принимаются.
5. Оригинальные детали необходимо устанавливать в специализированных сервисных станциях, имеющих действующий сертификат официального дилера.
6. Гарантию на Оригинальные детали поддерживают специализированные сервисы, имеющие действующий сертификат официального дилера, предварительно запросив в компании Мега-Ойл Чебоксары пакет документов, необходимых сервису для предоставления гарантии.
7. Некоторые производители устанавливают требования, обязательные к выполнению, для предоставления гарантии по их продукции. Более подробную информацию о гарантийных условиях производителей и поставщиков, дилерами которых мы являемся, Вы можете узнать на сайте «Мега-Ойл Чебоксары» в разделе «ПРОДУКЦИЯ».

1.3. Дополнительные гарантийные обязательства.

1. «Мега-Ойл Чебоксары» предоставляет своим покупателям возможность рассмотрения запроса на возврат товара, ошибочно заказанного со склада нашей компании, без уценки, в рамках процента возврата, установленного с учетом количества возвратов за предыдущий месяц. В случае превышения установленного процента возвратов, взимается уценка от стоимости товара или вычитается стоимость обработки детали. При запуске процесса на возврат с причиной «отказ от детали», мы показываем Вам стоимость товара после уценки или стоимость обработки детали и Ваш текущий процент возврата. Запрос на возврат возможно оформить в течение 30 календарных дней с момента изменения статуса товара на «Выдан» в «Истории заказов».
2. «Мега-Ойл Чебоксары» предоставляет Покупателям возможность рассмотрения запроса на возврат товара, ошибочно заказанного от поставщика, с уценкой или по стоимости товара за вычетом стоимости обработки запроса (итоговый процент уценки или стоимости обработки определяется индивидуально и показывается Вам в форме, перед оформлением запроса) в течение 14 календарных дней с момента изменения статуса товара на «Выдан» в «Истории заказов».
3. Возврату товара с уценкой НЕ подлежат следующие детали:
 - Автостекла,

- Авто лампы,
 - Кузовные детали,
 - Пластиковые детали,
 - Бампера,
 - Хромированные, декоративные детали,
 - Зеркала,
 - Детали, крашенные в цвет кузова,
 - Любые технические жидкости,
 - Сложные электромеханические изделия,
 - Детали, со следами установки, эксплуатации,
 - Неликвидный товар (узкая спецификация).
4. При оформлении расширенной гарантии срок возврата может составлять до 365 дней. [Подробнее.](#)

1.4. Исключения из гарантийных обязательств.

1. «Мега-Ойл Чебоксары» не несет ответственности за затраты, такие как: потеря времени, расход топлива, телефонные переговоры, невозможность продолжать путешествие, потеря или повреждение груза покупателя, другие коммерческие потери, связанные с невозможностью использования автомобиля по причине выхода из строя детали либо нарушения сроков поставки детали.
2. «Мега-Ойл Чебоксары» не компенсирует затраты, связанные с установкой/снятием любых деталей, заказанных и приобретенных через сайт компании www.mega-oil21.ru. Исключение составляют бренды, помеченные знаком . По данным деталям производится компенсация за установку по ценам нормо-часа, установленным производителем или компанией Мега-Ойл Чебоксары. Количество нормо-часов высчитывается по программе AutoData.
3. Условия гарантии на запасные части не распространяются во всех ниже перечисленных случаях:
 - a. Механические повреждения лакокрасочного покрытия кузовных деталей, отделки, стеклянных и хромированных частей, вызванные нормальным износом или любым внешним воздействием.
 - b. Повреждения деталей, обусловленные использованием автомобиля в гонках, ралли и других соревнованиях, или по любому другому назначению, отличному от нормального использования в личных или коммерческих целях, или обусловленные использованием неподходящего топлива и смазочных материалов.
 - c. Повреждения деталей вследствие аварии, актов вандализма или хищения.
 - d. Детали, установленные на автомобиль с измененными, замененными или удаленными идентификационным номером и/или номером шасси или с незаконно измененными показаниями счетчика пробега.
 - e. Детали, вышедшие из строя в результате естественного износа.
 - f. Детали, вышедшие из строя в результате нарушения правил эксплуатации и обслуживания автомобиля.
 - g. Незначительные шумы или вибрация, ухудшение регулировок, которые не влияют на качество, эффективность или функционирование автомобиля в целом, и которые проявляются только при определенных условиях или в необычных режимах эксплуатации, незначительные запотевания в местах уплотнений. Коррозия элементов подвески, колёсных дисков, тормозных дисков, колодок, креплений агрегатов, других узлов и деталей, находящихся в непосредственном контакте с агрессивной окружающей средой.
 - h. Товар, реализуемый с уценкой.

1.5. Ответственность покупателя при подборе, установке и использованию запасных частей.

1. При подборе деталей необходимо учитывать, что кроссы и замены на сайте «Мега-Ойл Чебоксары» являются лишь справочной информацией и нуждаются в дополнительной проверке. Гарантии точного соответствия аналогов мы не даем, о чем предупреждаем при каждом оформлении заказа. Ответственность за корректный подбор запасных частей по оригинальным программам и каталогам производителей лежит на Покупателе.
2. Приобретая деталь, необходимо помнить, что большая часть автомобильных деталей и компонентов, являются технически сложным продуктом, поэтому, при их установке рекомендуется пользоваться услугами соответствующих специализированных станций технического обслуживания, имеющих сертификат на проведение тех или иных видов работ.
3. Необходимо правильно эксплуатировать транспортное средство, на которое устанавливалась деталь, своевременно выполнять техническое обслуживание согласно требованиям, изложенным в инструкции по эксплуатации.
4. Во время всего действия гарантийного срока необходимо сохранять: фирменную упаковку с оригинальными стикерами производителя; гарантийный талон, а так же иную документацию, относящуюся к техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, на который устанавливалась деталь.

2. Правила приемки товара

1. При получении товара, покупатель в присутствии водителя-экспедитора или иного представителя «Мега-Ойл Чебоксары», обязан проверить точное соответствие наименования, артикула и количества фактически поступившего товара, указанного в сопроводительных документах.
2. Приемка доставленного товара по количеству должна производиться в единицах измерения, указанных в сопроводительных документах.
3. Особое внимание необходимо обращать при приемке следующих групп товаров:
 - кузовные детали,
 - автостекла,
 - бампера,
 - пластиковые, декоративные изделия,
 - изделия, окрашенные в цвет кузова,
 - сложные электромеханические изделия,
 - радиаторы,
 - емкости с различными техническими жидкостями,
 - авто лампы,
 - фары,
 - прочий товар, отмеченный оранжевым скотчем.
4. Претензии по видимым повреждениям товара, не комплектности, недогрузе тарного места предъявляются во время получения груза при представителях «Мега-Ойл Чебоксары». После приемки товара ответственность за качество товара переходит к Покупателю. Клиенты - участники программ "Сервис 5+" имеют право производить приёмку самостоятельно в течении 7 дней с момента установления статуса Выдан в «Истории заказа» принимаемого товара. По вопросам участия в программах "Сервис 5+" Вы можете обратиться к Вашему персональному менеджеру.
5. «Гарантированный срок поставки» - это дата поставки детали на склад компании, указанный в «Истории заказа» детали в «Личном кабинете» покупателя. В случае нарушения гарантированного срока поставки, покупатель вправе отказаться от заказанной детали, для этого необходимо оформить запрос на возврат на сайте компании, с указанием причины возврата.

Более подробную информацию о правилах приемки товаров Вы можете узнать, ознакомившись с «Положением о доставке» на сайте «Мега-Ойл Чебоксары».

3. Правила оформления запроса на возврат товара

1. «Мега-Ойл Чебоксары» гарантирует решение любого запроса о возврате товара в течение 3 рабочих дней с момента его оформления.
2. *В исключительных случаях, когда для принятия окончательного решения требуется дополнительная проверка, либо при рассмотрении запроса о возврате детали с уценкой, срок рассмотрения запроса о возврате может быть продлен до 20 дней.*
3. При возникновении гарантийного случая, необходимо оформить запрос на возврат детали. Для этого необходимо в разделе «История заказов» найти нужную деталь, которую Вы хотите вернуть и в разделе «Запрос на возврат» выбрать причину возврата детали.
4. В соответствии с правилами Гарантийной политики, при оформлении запроса на возврат необходимо выбрать один из 6 пунктов возврата товара:
 - a. Брак, выявленный при получении товара.
 - b. Брак, выявленный после получения товара.
 - c. Недогруз.
 - d. Некомплект.
 - e. Пересортица.
 - f. Отказ от детали (Ошибка заказа, кросса, подбора, каталога или отказ покупателя).
 - g. Срок поставки нарушен.
 - h. Подозрение на контрафакт.

5. При обнаружении брака во время приёмки, необходимо выбрать пункт - **«Брак, выявленный при получении товара»**.
6. В случае выявления скрытого брака детали после приёмки и до установки на станции технического обслуживания, необходимо выбрать пункт **«Брак, выявленный после получения товара»**.

Запрос на возврат товара необходимо сопроводить актом дефекта.

7. В случае выявления брака во время установки на станции технического обслуживания или при эксплуатации, необходимо выбрать пункт - **«Брак, выявленный после получения товара»**.

Запрос на возврат товара необходимо сопроводить следующим перечнем документов:

- a. **Акт дефекта** от станции технического обслуживания (далее по тексту СТО), где производилась установка детали, с обязательным указанием: артикула детали, данных автомобиля, даты оформления документа, печати организации, проводившей установку детали, с подписью ответственных лиц.
 - b. Заказ-наряд на установку детали (если деталь устанавливалась, с обязательным указанием VIN-кода автомобиля, даты и пробега на момент обращения).
 - c. **Заказ-наряд на снятие детали** (с обязательным указанием VIN-кода автомобиля, даты и пробега на момент повторного обращения).
 - d. **Документ, подтверждающий оплату работ** (чек, расходный кассовый ордер).
 - e. **Сертификат СТО** с указанием перечня оказываемых услуг (при наличии).
 - f. **Фотографии** детали, чтобы был виден заводской номер, стикер производителя.
 - g. **Гарантийный талон** (в случае его наличия).
 - h. **Протокол проверки** при возврате продукции BOSCH.
8. В случае выявления недостатка во время приёмки необходимо выбрать пункт: **«Недогруз»**.
 9. В случае выявления не полной комплектации поставленного товара во время приёмки необходимо выбрать пункт **«Некомплект»**.
 10. В случае обнаружения ошибки вложения, не корректной замены, пересортицы, Вы можете вернуть заказанный товар в течение 14 дней с момента отгрузки товара, выбрав пункт возврата: **«Пересортица»**.
 11. При запросе на возврат товара по причинам: ошибка заказа, ошибка кросса, ошибка каталога, отказ конечного покупателя, необходимо выбрать пункт: **«Отказ от детали»**.
 12. В случае нарушения нами гарантированного срока поставки Вы можете вернуть товар выбрав пункт: **«Срок поставки нарушен»**.
 13. В случае выявления поставки товара, оригинальность которого вызывает сомнения, необходимо оформить запрос на возврат выбрав причину **«Подозрение на контрафакт»**.

Внимание! Все поля в запросе обязательны для заполнения.

14. В запросе необходимо указать: VIN-код автомобиля, подробно указать причину возврата, приложить фотографии с отчетливым изображением детали, упаковки и всех имеющихся стикеров.
15. Если запрос оформлен не верно, специалист по претензионной работе вправе запросить дополнительную информацию по возвращаемой детали, либо «поставить отказ» по данному запросу.
16. После получения положительного ответа на запрос о возврате товара, деталь необходимо вернуть **в сроки, указанные в «БЛАНКЕ ВОЗВРАТА ТОВАРА»**. Сроки возврата товара на склад устанавливаются специалистом по претензионной работе в зависимости от удаленности покупателя и срока возврата, установленного поставщиком.
17. Товар может быть принят для проведения проверки или экспертизы. Срок проведения проверки (экспертизы) 30 дней. В исключительных случаях срок может быть увеличен на необходимый для принятия решения по возврату.

Приложение 1.

Перечень деталей, подверженных естественному/нормальному износу

- лампы фар, фонарей и плафонов, предохранители;
- щетки стеклоочистителей, стекла кузова;
- фильтры, тормозные колодки, тормозные диски;
- тормозные барабаны;
- диски фрикционные и корзины сцепления;
- высоковольтные провода свечей зажигания;
- свечи зажигания;
- шланги и патрубки;
- приводные ремни навесных агрегатов двигателя;
- резиновые защитные чехлы и втулки;
- элементы системы выпуска отработанных газов;
- механизмы, приводы стеклоподъемников и зеркал;
- форсунки омывателя ветрового и заднего стекла;
- хромирование декоративные элементы кузова и интерьера ЛКП дисков колес.

Приложение 2.

Основные правила эксплуатации и обслуживания автомобиля

- Необходимо своевременно проводить все периодические обслуживания (как по пробегу, так и по временному промежутку) в полном объеме.
- Проведение обслуживания (ремонта), или установка оригинальных деталей необходимо проводить только у официального дилера
- При проведении обслуживания необходимо использовать только качественные или рекомендованные производителям горюче-смазочные материалы.
- Необходимо строго соблюдать все требования эксплуатации, изложенные в Инструкции по эксплуатации.
- Эксплуатация автомобиля в тяжелых условиях, таких как ралли, гонки и т.д., может быть причиной ограничения гарантийного периода либо отказа в гарантийном обслуживании.
- Все модификации, модернизации компонентов автомобиля либо отдельных агрегатов, необходимо проводить только у официального дилера, либо с его официального разрешения.
- В случае выявления умышленного изменения показаний спидометра автомобиля, гарантия на детали, установленные на данный автомобиль, не распространяется.
- В случае не выполнения требований, предписаний, указанных в гарантийном талоне производителя запасных частей, гарантия на детали, не распространяется.