

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ

1. Настоящая Процедура применяется к рассмотрению рекламаций Клиентов, связанных с дефектами деталей NRF (гарантийные претензии).
2. Клиентами, имеющими право на подачу гарантийной претензии, являются профессиональные организации, осуществляющие ремонт и техническое обслуживание автотранспортных средств, которые:
 - a) приобрели деталь NRF напрямую у компании группы NRF или у дистрибьютора деталей NRF,
 - b) установили данную деталь на транспортное средство в рамках своей зарегистрированной коммерческой деятельности.
3. Ограниченная гарантия распространяется исключительно на повреждения деталей NRF, возникшие вследствие скрытых дефектов материала, дефектов, вызванных нарушениями технологии производства, либо физических дефектов деталей NRF, возникших в процессе производства.
4. Ограниченная гарантия предоставляется сроком на 36 месяцев с даты установки детали NRF на транспортное средство.
5. Ограниченная гарантия не исключает, не ограничивает и не уменьшает прав Клиента, вытекающих из несоответствия товара условиям договора.
6. Клиенты несут исключительную ответственность за рассмотрение претензий конечных потребителей, связанных с продажей деталей NRF, в соответствии с местным законодательством о защите прав потребителей.
7. Клиенты не вправе обосновывать или оправдывать отказ в удовлетворении претензий конечного потребителя ссылкой на невозможность или отказ в получении компенсации от NRF.
8. Настоящая Процедура не должна ухудшать права потребителя.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОДАЧЕ ГАРАНТИЙНОЙ ПРЕТЕНЗИИ

1. В случае обращения конечного пользователя к Клиенту с жалобой на дефект детали NRF, Клиент может подать гарантийную претензию следующим образом.
2. Гарантийная претензия подается Клиентом, который приобрел деталь NRF:
 - непосредственно у компании группы NRF — в адрес NRF по электронной почте с правильно и полностью заполненной формой гарантийной претензии,
 - у дистрибьютора деталей NRF (кроме компании группы NRF) — в адрес данного дистрибьютора по электронной почте с правильно и полностью заполненной формой гарантийной претензии.
3. Форма гарантийной претензии должна содержать следующую информацию:

NRF УСЛОВИЯ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ



- a) номер детали NRF (должен соответствовать документу о покупке),
 - b) оригинал подтверждения покупки, счета или чека, подтверждающего установку (с привязкой детали к VIN конкретного автомобиля),
 - c) подробное описание дефекта, позволяющее определить причину (фотографии, диагностические данные, коды ошибок, полученные при компьютерной диагностике и т.п.),
 - d) VIN-номер автомобиля, в котором была установлена деталь,
 - e) марка, модель, двигатель и тип привода автомобиля,
 - f) дата и пробег на момент установки,
 - g) дата и пробег на момент снятия.
4. В случае гарантийных претензий по деталям NRF, диагностированным с использованием компьютера или другого диагностического оборудования, в форму необходимо включить код ошибки, подтверждающий неисправность.
5. Отсутствие правильно и полностью заполненной формы гарантийной претензии является основанием для отказа в рассмотрении претензии.
6. В случае подачи неполной формы Клиент будет уведомлен и обязан в течение 14 дней предоставить недостающую информацию или документы.
7. Деталь NRF, заявленная по гарантии, должна быть полной, включая все аксессуары, с которыми она была приобретена, а также иметь все маркировки и серийные номера (если они были нанесены производителем).
8. Непредоставление полной информации в течение 14 дней является основанием для отклонения претензии.

ИСКЛЮЧЕНИЯ

1. Ограниченная гарантия не распространяется, а в некоторых случаях аннулируется, если:

- a) деталь NRF изношена вследствие естественного износа,
- b) дефект вызван попаданием посторонних предметов или веществ, кроме жидкостей, предусмотренных для данной системы,
- c) повреждение вызвано неправильным хранением или использованием неподходящих расходных материалов,
- d) повреждение возникло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или случайных событий (пожар, наводнение, кража, удар молнии, короткое замыкание, столкновение, ДТП и т.п.),

NRF УСЛОВИЯ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ



- е) имеются царапины, механические повреждения и дефекты, вызванные ими (как правило вследствие неправильной установки),
 - ф) дефект возник вследствие небрежности или отсутствия надлежащего обслуживания в соответствии с требованиями производителя детали NRF или автомобиля,
 - г) дополнительные расходы, связанные с дефектом, включая проживание, аренду автомобиля, транспортные расходы, упущенную выгоду и иные материальные и нематериальные потери,
 - h) деталь NRF была модифицирована, самостоятельно отремонтирована, конструктивно изменена или установлена неуполномоченным лицом.
2. Ограниченная гарантия также не распространяется на случаи механических повреждений.
 3. Установка детали NRF с нарушением ее назначения или спецификации (например, в несовместимый автомобиль или с нарушением требований установки) аннулирует ограниченную гарантию.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПО ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ

1. NRF рассматривает гарантийную претензию в течение 30 дней с даты получения полностью заполненной формы гарантийной претензии и уведомляет Клиента о принятом решении.
2. Клиент имеет право обжаловать отрицательное решение, направив электронное письмо в течение 14 дней с момента получения решения NRF по гарантийной претензии.