

## Процедура проведення гарантійного обслуговування АФ «ЗіпАВТО»

**Дана процедура регламентує порядок роботи з заявами та рекламациями покупців на вироби, вузли, агрегати, продукцію (далі «Товари»), яка постачається на АФ «ЗіпАВТО».**

### 1. Гарантійні випадки

Гарантійним випадком може бути визнаний випадок пред'явленої претензії до споживчих властивостей товару та його якості, якщо:

- заява надійшла в гарантійний період;
- товар експлуатувався за призначенням і відповідно до правил експлуатації, викладеним у паспорті;
- згідно технічної документації (гарантійного талона).

### 2. Порядок надання рекламаций

Заява по гарантії розглядається постачальником при наданні покупцем, або уповноваженим представником:

- «Гарантійної вимоги» (далі ГВ) – (див. Додаток 1) – 1 шт.
- Оригіналів наряд-замовлення на встановлення/заміну товару з печаткою покупця (ремонтника) – 1 шт.
- Видаткової накладної, або її копії, яка підтверджує придбання товару у постачальника – 1 шт.
- Оригіналу гарантійного талона з відміткою сервісного підприємства.

У випадку невиконання одного з вище перелічених пунктів, постачальник має право відмовити у гарантійному обслуговуванні, і повідомляє про це покупця у письмовій формі.

Перед наданням рекламацийного товару покупець зобов'язаний відправити весь пакет документів на електронну пошту: [claim@zipavto.com](mailto:claim@zipavto.com), або передати оригінали документів відповідальному співробітнику АФ «ЗіпАВТО», який закріплений за покупцем. Покупці, які територіально знаходяться в місті Києві, оригінали документів разом із заявленим рекламацийним товаром доставляють до центрального офісу АФ «ЗіпАВТО» за адресою: 03045, м. Київ, вул. Новопирогівська, 58, АФ «ЗіпАВТО», відділ замовлень та обслуговування клієнтів.

У випадку звернення покупця, який територіально знаходиться за межами м. Києва, всі документи разом із заявленим рекламацийним товаром, відправляються на адресу закріпленого регіонального торгового представництва. На місці старший фахівець проводить ідентифікацію товару та попередню перевірку документів.

Рішення по кожній заяві приймає співробітник відділу замовлень та обслуговування клієнтів у центральному офісі м. Київ.

У випадку відсутності територіального представництва, покупець відправляє заявлений рекламацийний товар, з прикріпленим пакетом документів за адресою: 03045, м. Київ, вул. Новопирогівська, 58, АФ «ЗіпАВТО» з позначкою «Для відділу замовлень та обслуговування клієнтів (ГАРАНТІЯ)». Після відправлення покупець повідомляє дату та № декларації компанії-перевізника співробітнику відділу замовлень та обслуговування клієнтів та у відділ логістики в центральний офіс АФ «ЗіпАВТО», м. Київ:

- відділ замовлень та обслуговування клієнтів: (044) 201-60-70  
E-mail: [claim@zipavto.com](mailto:claim@zipavto.com)
- відділ логістики: (044) 201-62-15  
E-mail: [logistic@zipavto.com](mailto:logistic@zipavto.com)

У випадку неузгодженої відправки заявленого рекламційного товару відповідальність за товар, оплату послуг доставки та зберігання компанії-перевізника несе відправник.

### **3. Порядок визначення гарантійного випадку**

- перевірка наявності, повноти та правильного заповнення пакета супровідних документів на рекламційний товар;
- зовнішній огляд;
- перевірка працездатності товару, якщо це можливо;
- виявлення можливих причин несправності товару;
- складення висновку.

У випадку, якщо неможливо достовірно визначити причину втрати товаром споживчих властивостей, спеціаліст відділу замовлень та обслуговування клієнтів передає товар для проведення експертизи виробнику.

### **4. Термін розгляду претензій**

При отриманні від покупця рекламційного товару, відповідальний працівник АФ «ЗіпАВТО», впродовж трьох робочих днів зобов'язаний надати висновок клієнту про прийняття реклаमाції або ж надати аргументовану відмову. Термін надання висновку входить до загального терміна виконання гарантійних зобов'язань АФ «ЗіпАВТО», який встановлюється чинним законодавством.

Термін гарантійного ремонту або заміни, може бути подовжений, при умові складності ремонту, або відсутності необхідного товару на складі для заміни, при обов'язковому узгодженні з покупцем.

### **5. Порядок відмови в гарантійному обслуговуванні (ремонті)**

В разі, якщо товар було пошкоджено зовнішніми чинниками:

- чинники довкілля, форс-мажор (стихійні лиха, ураган, сніг, град, шторм, землетрус, повені, пожежі та ін.);
- агресивні середовища (сольові і кислотні склади, бітум, гудрон, сік листя дерев, пташиний послід, викиди промислових підприємств та інші агресивні речовини).

Порушення інструкцій експлуатації та використання товару не за призначенням:

- пошкодження товару внаслідок порушення технології установки;
- недотримання умов використання товарів, включаючи, але не обмежуючи, неправильний підбір по каталогам, порушення вимог, вказаних в супровідній документації та ін.;
- використання товарів при виявлених несправностях товару та/або елементів автомобіля, безпосередньо пов'язаних з роботою даного товару;
- використання транспортного засобу з заявленими по рекламації товарами у спортивних змаганнях;
- при внесенні змін до конструкції товару.

Усунення пошкоджень заподіяних транспортуванням:

- усунення будь-яких пошкоджень продукції, заподіяних транспортуванням, здійснюється за рахунок винної у пошкодженнях сторони;
- для виконання заміни дефектного товару використовуються лише товари, відвантажені постачальником. Виключенням є випадки, що вимагають окремого узгодження, а саме, коли постачальник не може своєчасно забезпечити заміну товару аналогічним;
- порушення умов зберігання;
- витрати на усунення дефектів, що виникли в результаті порушення умов зберігання товару, постачальник не компенсує в рахунок гарантії.



Якщо випадок не є гарантійним, відповідальний співробітник АФ «ЗіпАВТО» складає лист-відмову в наданні гарантійного обслуговування з відміткою в гарантійному талоні на товар.

Якщо покупець не згоден із висновком відповідального співробітника, він може надати товар на незалежну експертизу до сертифікованого органу з обов'язковою присутністю співробітника АФ «ЗіпАВТО» (про проведення експертизи, дати та її місце проведення, покупець зобов'язаний попередити відповідального співробітника АФ «ЗіпАВТО» мінімум за три робочих дні до її проведення).

У випадку, якщо незалежна експертиза дає висновок, щодо причин виходу товару з ладу внаслідок заводського браку, постачальник зобов'язаний відшкодувати покупцеві вартість експертизи, а також провести гарантійний ремонт або заміну товару на кондиційний.

У випадку незгоди однієї з сторін із висновком експертизи, усі суперечки вирішуються згідно діючого законодавства в суді.

Постачальник залишає за собою право змінювати умови процедури гарантійного обслуговування з повідомленням клієнтів.

