**Положение о гарантии для физических лиц**

**Условия возврата и гарантии**

1. Гарантия – это приобретаемое Покупателем при заключении договора поставки (купли-продажи) ПРАВО на БЕСПЛАТНЫЙ обмен запасной части (иного товара), признанного несоответствующим техническим требованиям изготовителя вследствие производственного дефекта (некачественным).

2. Качество Товара (за исключением скрытых производственных дефектов) устанавливается Покупателем в порядке визуального осмотра Товара при его получении. Если товар имеет дефекты, которые возникли в процессе производства данного товара, то компенсацию покупатель может получить в виде поставки нового аналогичного товара, либо в виде возмещения оплаченной стоимости товара (детали, запасной части).

Изготовитель (производитель), продавец (поставщик) гарантируют исправную работу реализованной продукции (Товара) в течение гарантийного срока при соблюдении Покупателем правил ее эксплуатации, транспортировки и хранения, установленных нормативно-технической документацией (ТУ Производителя).

3. Гарантийные обязательства не распространяются:

3.1. на детали, подверженные отчетливо выраженному эксплуатационному износу: тормозные колодки, тормозные диски и барабаны, диски сцепления, приводные ремни, свечи зажигания, свечи накаливания, лампы накаливания и газоразрядные лампы, плавкие вставки и предохранители, щетки стеклоочистителя, шины, аккумуляторные батареи, стекла, амортизаторы и иные аналогичные детали.

3.2. на неисправности, являющиеся следствием естественного износа с учетом условий и интенсивности эксплуатации автомобиля и его пробега.

3.3. на неисправности и недостатки деталей и расходных материалов, использующихся при проведении планового технического обслуживания (фильтры, масла, технические жидкости, хладагент кондиционера и другое), если причиной выхода из строя не является применение дефектных материалов.

3.4. на электрические запасные части, установленные вне дилерских сервисных станций.

3.5. на шум (писк, скрип) тормозов.

4. Если Товар подлежит возврату после установки на автомобиль, рекомендуется предоставление с возвращаемым Товаром следующих документов (утверждены действующими нормативными актами в сфере безопасности колесных транспортных средств):

- копия заказ-наряда сервисного центра, где производилась установка Товара на автомобиль (по категории А, В или С, в зависимости от того, что предусмотрено производителем транспортного средства – п.4.3, п.4.5 СТБ 1175-2011).

- копия сертификата(-ов) данного сервисного центра на проведение работ по установке данного изделия, обслуживание данного типа автомобиля (транспортного средства).

- справка либо официальное заключение сервисной станции о проведении работ по установке данной детали на автомобиль покупателя и непосредственном дефекте детали.

- документы, подтверждающие оплату выполненных сервисной станцией работ.

4.1. При возврате товара Покупателю необходимо представить документ, подтверждающий факт приобретения возвращаемого Товара у продавца (см. п.11 Положения).

**Обращаем Ваше внимание, что факт наличия указанных выше документов у физических лиц облегчает процедуру доказывания и позволяет наиболее эффективно для сторон использовать время, отведенное для установки факта брака, а также снимает ответственность с Покупателя в случае ненадлежащего (некачественного) обслуживания и установки Товара (деталей) на автомобиль** **в специализированных сервисных центрах.**

4.2. В соответствии с ЗАКОНОМ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 9 января 2002 г. N 90-З «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» при возникновении между потребителем и продавцом спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом. Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет.

5. Товар надлежащего качества, не подлежащий обмену и возврату: автомобили, мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним.

6. Продавец не несет гарантийные обязательства, если имеет место:

6.1. нормальный и естественный для определенного срока эксплуатации износ детали.

6.2. повреждение детали в результате ДТП, неграмотной установки (несоблюдение технологических и технических требований Производителя транспортного средства) или небрежной эксплуатации, либо любое другое механическое повреждение.

6.3. неисправность запасных частей топливной системы выпуска вследствие использования, не предусмотренного изготовителем автомобиля, класса топлива или моторного масла.

6.4. повреждения (в особенности деталей подвески и рулевого управления), возникшие из-за неаккуратного вождения на неровностях дороги, возможной экстремальной нагрузки на автомобиль либо использование транспортного средства в целях, не предусмотренных производителем (гонки, обучение и пр.).

7. Возврат товара надлежащего качества производится согласно действующего законодательства в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента продажи Покупателю, при условии, что он не был установлен на автомобиль, находится в целостной упаковке и товарном виде.

8. Возврат Товара осуществляется в офисе Поставщика. Поставщик не осуществляет выезд к Покупателю при возврате Товара.

9. Требования к возвращаемому Товару:

9.1. Товар принимается к возврату только в упаковке, в которой он был отпущен покупателю, за исключением гарантийных случаев, к которым относятся заводской брак, либо скрытый дефект, выявленные при эксплуатации в течение установленного гарантийного срока.

9.2. Упаковка Товара не должна содержать какие-либо надписи и/или быть поврежденной (вскрытие упаковки в установленном упаковщиком месте не является повреждением) и иметь нетоварный вид.

10. Гарантийный срок на Товар устанавливается (Постановление СМ РБ № 952 от 27.06.08):

- согласно ТУ Производителя на конкретную запасную часть;

- 12 месяцев, начиная с момента перехода к приобретателю права собственности на Товар, согласно ТНПА, действующих в РБ (кроме электрических и номерных деталей), если в ТУ Производителя не установлен гарантийный срок на конкретный Товар.

11. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи либо доставки Товара Покупателю,

в случае необходимости установки Товара — со дня установки.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного изделия исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основное изделие.

Если дату передачи товара установить невозможно (п. 2 ст. 21 Закона), законодательство о защите прав потребителей не ограничивает потребителя в возможности выбора доказательств даты продажи товара (равно, как и даты передачи товара, потребителю). Дата начала исчисления гарантийного срока может быть установлена не только при наличии в гарантийном талоне записи о дате продажи, но и любыми другими доказательствами, например, кассовым или товарным чеком. Если же день передачи товара потребителю никакими доказательствами установить не представляется возможным, то срок гарантии исчисляется со дня изготовления товара. В случае если в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года

12. Срок рассмотрения гарантийного случая составляет 14 дней.

13. При гарантийном обмене ответственность Поставщика ограничивается стоимостью запасной части.

ВНИМАНИЕ! Любой возврат деталей осуществляется только в офисе регистрации клиента. При этом Вам необходимо в соответствии с причиной, по которой Вы решили вернуть деталь, написать заявление по установленной Поставщиком форме. В случае возникновения неразрешимых проблем в офисе регистрации, заявление (либо его копия) направляется также в отдел возвратов и гарантийных обязательств, E-mail: **info@exist.by**.

**Условия возврата Товара надлежащего качества:**

14. Товар надлежащего качества подлежит возврату, если с момента продажи прошло не более 14 (четырнадцати) дней, сохранены потребительские свойства товара, не нарушена целостность упаковки, товар не был в употреблении.

15. Товар возврату не подлежит, если:

15.1. с момента его продажи прошло более 14 (четырнадцати) календарных дней

15.2. товар заказан Покупателем самостоятельно, с отказом от проверки Специалистом соответствия выбранной детали конкретному транспортному средству Покупателя (запрос на проверку должен быть отправлен Покупателем Поставщику посредством электронной, почтовой либо факсимильной связи с указанием всех необходимых для подбора и проверки данных конкретного транспортного средства).

15.3. Покупателем были внесены (либо скрыты) изменения в конструкцию транспортного средства.