

# Порядок работы с рекламациями

## Гарантия и возврат денежных средств для физических лиц

Компания «Снегоход-Сервис» (далее – Продавец) гарантирует исправную работу продукции при соблюдении потребителем условий и правил транспортирования, хранения, эксплуатации, технического обслуживания и ухода, оговоренных в техническом паспорте.

Продавец обязуется, что во время гарантийного периода все детали, узлы и агрегаты, неисправные в результате производственного дефекта или брака материала, будут отремонтированы или заменены за счет производителя. Замена товара, вышедшего из строя в период гарантийного срока, осуществляется в сроки и в порядке, соответствующие действующему законодательству РФ. Закон «О правах потребителей»: (ст. 18 ЗоЗПП, ст.18 ч.1 п.7 ЗоЗПП, ст. 20 п.1 ЗоЗПП, ст. 22 ЗоЗПП).

### 1. Отказ от гарантийных обязательств

1.1. Компания «Снегоход-Сервис» не несет ответственности по гарантии, если:

- истек срок гарантийной эксплуатации;
- предъявленное изделие разукomплектовано;
- нарушались правила хранения и транспортирования владельцем или торгующей организацией;
- владелец или другое неуполномоченное лицо, ремонтировал или разбирал двигатель в период гарантийного срока работы;
- не предъявляется паспорт или в нем отсутствуют отметки торгующей организации (штамп и дата продажи, отметка о предпродажной подготовке);
- изделие использовалось не по назначению;
- владелец заменял (дорабатывал) детали на детали, не предусмотренные конструкцией, или производил самостоятельную разборку;
- изделие вышло из строя по вине потребителя в результате несоблюдения указаний данного паспорта по эксплуатации, небрежного обращения или нанесения механических повреждений;
- потребитель не соблюдал периодичность и объём технического обслуживания.

1.2 Гарантия не распространяется:

- на детали и системы двигателя, вышедшие из строя в результате перегрева, воздействия воды, масляного голодания, длительной работы на предельных режимах и других причин, не предусмотренных руководством по эксплуатации, при исправной системе охлаждения и смазки;
- на детали и системы, подвергающиеся износу, зависящему от: качества топлива и смазочных материалов, состояния фильтров и питающих трубопроводов, попадания посторонних предметов, состояния узлов и деталей, обеспечивающих безаварийную

работу двигателя и других агрегатов, которые должны были быть проверены при периодических осмотрах;

- на расходные детали и детали, подвергающиеся износу и нагрузкам, зависящим от стиля, интенсивности и условий эксплуатации: поддерживающие колеса, ведущие колеса, пружины подвески, склизы, шланги, тросы, аккумулятор, подшипники, резинометаллические соединения, пыльники, цепь приводная, звездочки, гусеницы, сцепное устройство и его крепление, ремень вариатора, ведущий и ведомый шкивы вариатора, сцепление, элементы защиты, предохранители, свечи зажигания, фильтры, заправочные жидкости, прокладки различных типов, расходные материалы, прицепное устройство, тормозные колодки, тормозной диск;
- на повреждения рамы и подрамника при условии отсутствия раковин и пустот в материале и сварочных швах;
- на изделие, которое подвергался ремонту вне специализированной сервисной станции, неквалифицированному ремонту, некачественному ремонту;
- на любые повреждения пластиковых, стеклянных, резиновых, бумажных, матерчатых, фанерных деталей;
- на изделие, в конструкцию которого были внесены несогласованные с Продавцом изменения (в т.ч. установлены звезды и цепь другого размера) либо изменены серийный номер или номер двигателя;
- на изделие, используемое в спортивных соревнованиях, в коммерческих целях, а также вышедшее из строя в результате перегрузки;
- на изделие, не прошедшее очередное техническое обслуживание;
- на ущерб в результате неполного или несоответствующего обслуживания (пренебрежение ежедневным или периодическим осмотром и ТО);
- на дополнительно установленное оборудование и аксессуары (в том числе ручки с подогревом, фара, лебедка, розетка прикуривателя, чехол ходовой и т.д.);
- при использовании неоригинальных запасных частей;
- на расходные материалы (гусеницу, шплинты, оси, пусковой шнур, пластмассовые детали двигателя, масла);
- на последствия от воздействия таких внешних факторов, как природные явления, стихийные или экологические бедствия;
- не подлежат возмещению затраты, произведенные владельцем, связанные с поломкой буксировщика, на:
  - техническую помощь;
  - эвакуацию и транспортировку буксировщика;
  - компенсацию причиненных неудобств и коммерческих потерь;
  - аренду и покупку другой техники.

## **2. Условия гарантии**

2.1 Гарантия на изделие действует 12 месяцев с даты покупки.

2.2 Гарантия на двигатель действует 24 месяца с даты покупки.

### 3. Прядок гарантийного обслуживания

- 3.1 При возникновении вопросов по гарантийному обслуживанию и возврата денежных средств Клиент может обратиться в рекламационный отдел по телефону или электронной почте (см. Раздел 5 Контакты).
- 3.2 В ответ на обращение Специалист направляет Клиенту для заполнения «Акт рекламации» (приложение 1) и «Карточку для отправки» (приложение 2), в случае если требуется замена деталей.
- 3.3 В случае возврата денежных средств, замены техники и гарантийного ремонта Клиент заполняет «Акт рекламации» (это можно сделать при содействии Специалиста). **В акте данные должны быть заполнены корректно и в полном объеме.**
- 3.4 К акту необходимо приложить акт приема передачи с наименованием и датой продажи, фотоматериалы, чеки, акты выполненных работ (при проведении ремонта в сервисном центре).
- 3.5 Не позднее чем через **3 рабочих** дня после регистрации рекламации в Журнале, Специалист связывается с Клиентом и информирует о приеме рекламации и присвоении ей порядкового номера, а также, при необходимости, уточнит детали обращения.
- 3.6 После выяснения сути рекламации, рабочая группа под руководством Начальника службы качества принимает решение о признании поступившей рекламации обоснованной или необоснованной. При необходимости, рабочая группа может обратиться за консультацией к производственному отделу и/или руководству Компании. За исключением этих случаев решение по рекламации принимается рабочей группой самостоятельно. Срок принятия решения – **не более 7 рабочих дней с момента регистрации рекламации.**
- 3.7 Если рекламация признана необоснованной, Специалист в этот же рабочий день уведомляет Клиента об этом по электронной почте или телефону.

#### Примечание:

**Максимальный срок выполнения сервисных работ 45 дней (ст.18, ст.20 п.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»)**

#### **ВАЖНО УЧЕСТЬ!**

**Технически сложные товары, к которым относится наша продукция, нельзя вернуть в ненадлежащем качестве, при возникновении дефектов предлагается бесплатный ремонт.**

**Возврат денежных средств возможен только в том случае, если недостаток нельзя устранить, либо товар снова сломался после проведения работ**

**(Технически сложные товары указываются в Перечне, утвержденном Постановлением Правительства РФ №924 от 10.11.2011)**

**Обмену и возврату не подлежат изделия из перечня товаров, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации No55 от 19.01.98.**

#### 4. Нормативные документы

ГОСТ Р ИСО 10002-2020 ОТ 01.04.2021 Менеджмент качества «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» Руководящие указания по управлению претензиями в организациях.

Закон «О правах потребителей»: ст. 18 ЗоЗПП, ст.18 ч.1 п.7 ЗоЗПП, ст. 20 п.1 ЗоЗПП, ст. 22 ЗоЗПП.

#### 5. Контакты

По вопросам гарантийного обслуживания, возврата денежных средств, обмена изделий обращаться:

Адрес:	г. Рыбинск, ул. Захарова, 38
Электронная почта:	<a href="mailto:burlak.servis@snegoxod.ru">burlak.servis@snegoxod.ru</a>
Телефоны рекламационного отдела:	+7-920-141-22-91 +7-905-635-33-98
Режим работы	Пн-Пт с 8.00 до 17.00 по МСК

#### ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1  
*Акт рекламации (образец)*

Приложение 2  
*Карточка для отправки (образец)*

Дата

## Рекламационный акт

В адрес ООО "Снегоход-Сервис" от

Наименование компании или ИП

По факту поломки изделия

укажите наименование изделия(модель техники)

Номер изделия

укажите номер рамы изделия

С двигателем

укажите модель, мощность и номер двигателя

Дата продажи

укажите дату продажи Изделия конечному покупателю

Владелец изделия

ФИО покупателя или наименование компании

Тел. владельца

контактный телефон владельца

Специалист

ФИО технического специалиста либо ответственного сотрудника Вашей компании

Тел. специалиста

контактный телефон технического специалиста либо ответственного сотрудника Вашей компании

**ФИО или организация, на которую необходимо осуществить отгрузку по данной рекламации:**

**Контактный телефон фактического получателя и Email:**

**Адрес доставки по данной рекламации (если почта, то адрес полный):**

**Описание возникшей неисправности**

**Список необходимых запчастей**

<b>№№ Реклаации</b>	
<b>ФИО или орг-ия, на кот. необходимо осуществить отгрузку по данной рекламации</b>	
<b>Конт. телефон фактического получателя</b>	
<b>Актуальный адрес электронной почты для уведомления об отправке</b>	
<b>Адрес доставки: для почты - необходим полный почтовый адрес для ТК - город доставки</b>	