**ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА**

[**1. Используемые термины**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseOne)

1.1. **Безопасность товара** – совокупность свойств и характеристик товара, при которых товар не является вредным и не представляет опасности для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя /покупателя/ и окружающей среды при обычных условиях использования товара, хранения, транспортировки и утилизации товара.

1.2. **Гарантийный срок** - календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренные законодательством или договором, в течение которых товар должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством.

1.3.**Документ, подтверждающий факт приобретения товара, –** кассовый (товарный) чек либо квитанция к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону, надлежащим образом оформленный технический паспорт, инструкция по эксплуатации, руководство пользователя, иной документ, содержащий сведения о наименовании товара, стоимости товара, дате приобретения товара, продавце, оформленный в порядке, утвержденном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.4. **Качество товара**– совокупность свойств и характеристик товара, относящихся к его способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителя /покупателя/ (безопасность, функциональная пригодность, эксплуатационные характеристики, надежность, экономические, информационные и эстетические требования и др.).

1.5. **Недостаток товара** – несоответствие товара нормативным документам, устанавливающим требования к его качеству, иному законодательству или условиям договора.

1.6. **Срок годности** – срок, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

1.7. **Срок службы** – календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренные законодательством или договором исходя из функционального назначения товара, в течение которых изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине.

1.8. **Срок хранения** – срок, в течение которого товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет свойства и характеристики, указанные в нормативных документах, устанавливающих требования к его качеству, и (или) в договоре.

1.9. **Существенный недостаток товара** – неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости товара, определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.

1.10. **Товар** –запасные части, комплектующие, соединения и элементы, узлы и агрегаты, смазочные материалы, авто-химия и авто-косметика для автомобилей и др., входящие в ассортиментный перечень организации.

[**2. Общие положения**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseTwo)

2.1. ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» обеспечивает надлежащее качество и безопасность реализуемого товара, своевременное предоставление потребителю /покупателю/ необходимой и достоверной информации о предлагаемых товарах и изготовителях в объеме и способами, установленными законодательством.

2.2. ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» оказывает содействие потребителю /покупателю/ в свободном выборе товара; обеспечивает вежливое и предупредительное обслуживание потребителей /покупателей/, реализацию их права на проверку качества, комплектности и количества товара; консультирует их о назначении, свойствах, качестве товаров, правилах ухода за ними, ценах, предлагает новые, взаимозаменяемые товары и товары сопутствующего ассортимента.

2.3. ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» устанавливает следующие гарантийные сроки на реализуемый товар: Оригинальный товар: срок гарантии устанавливается производителем товара при условии соблюдения требований хранения, установки, использования, подбора (поиска), предусмотренных нормативными документами, техническими характеристиками и настоящим положением, за исключением товара, на который в соответствии с настоящим положением гарантия не распространяется. Неоригинальный товар: срок гарантии – 30 дней, если производителем не установлен более длительный срок при условии соблюдения требований хранения, установки, использования, подбора (поиска), предусмотренных нормативными документами, техническими характеристиками и настоящим положением.

2.4. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара потребителю /покупателю/.

2.5. Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения предприятия о недостатках товара в порядке, установленном законодательством и настоящим положением.

2.6. На товар, переданный предприятием взамен товара, в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки, устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи.

2.7. Срок годности товара определяется производителем и исчисляется с даты изготовления товара.

2.8. Товары, на которые установлены срок годности и (или) срок хранения, передаются потребителю /покупателю/ с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.

2.9. Реализация товара по истечении установленных срока годности и (или) срока хранения, срока службы, а также товара, на который должны быть установлены срок службы, срок годности и (или) срок хранения, но они не установлены, не допускается.

2.10. Покупатель несет ответственность за некорректное указание причин возврата в возвратных документах и программах Поставщика.

[**3. Условия предоставления гарантийных обязательств. Товары, на которые гарантия не предоставляется**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseThree)

**3.1. Гарантийные обязательства на товар распространяются при условии соблюдения потребителем /покупателем/ следующих требований:**

3.1.1. установки товара квалифицированным специалистом на сертифицированной станции технического обслуживания (СТО);

3.1.2. эксплуатации и/или хранения товара в соответствии с нормативными документами, установленными техническими характеристиками, рекомендациями завода-изготовителя;

3.1.3. наличия заказ-наряда на установку товара на автомобиль сертифицированной СТО;

3.1.4. наличия в сертификате СТО разрешения на проведение данного вида работ для данного модельного ряда автомобиля;

3.1.5. наличия заключения о неработоспособности детали, выданного СТО;

3.1.6. соответствия установленного товара спецификации автомобиля.

**3.2. При предъявлении Продавцу претензий относительно качества Товара, для проведения Продавцом проверки качества Товара, Потребителю/Покупателю/ необходимо предоставить Продавцу:**

-Заказ-наряд на установку Товара на транспортное средство, выписанный СТО, или соответствующим официальным дилером. Заказ-наряд обязательно содержит следующие сведения:

а) государственный регистрационный номер автомобиля;

б) ФИО владельца автомобиля;

в) марка автомобиля, тип двигателя;

г) работы и их стоимость, выполненные в ходе установки Товара, а также сопутствующие в обязательном порядке работы по замене сопряженных узлов и агрегатов;

д) идентификационный номер автомобиля - VIN-код (17-значный номер, указанный в техническом паспорте или свидетельстве о государственной регистрации автомобиля). Для автомобилей с номером шасси (рамной конструкцией) необходимо указать номер шасси;

е) пробег автомобиля на момент установки детали на автомобиль;

ж) все работы (их описание), которые производились предварительно с автомобилем до момента установки детали и после ее демонтажа.

- Сертификат соответствия (если обязателен) СТО на проведение данного вида работ (копия, заверенная печатью СТО).

- Платежные документы, подтверждающие оплату услуг СТО (копия кассового чека).

- Заключение СТО о причинах неработоспособности Товара, выполненное на фирменном бланке.

- Акт дефектовки/заключение от СТО, выполненное на фирменном бланке организации, производящей ремонт автомобиля, и подписанное уполномоченными лицами организации, заверенное печатью СТО, которое должно содержать в себе следующую информацию:

а) наименование СТО и его адрес;

б) номер, дату и время его составления;

в) ФИО должности лиц, принимавших участие в составлении акта;

г) государственный регистрационный знак (номер) автомобиля;

д) VIN-код автомобиля; код двигателя;

е) пробег автомобиля на момент установки детали на автомобиль;

ж) пробег автомобиля на момент проведения экспертизы;

з) каталожный номер детали и количество;

и) ссылку на заказ-наряд (по перечню работ).

- Копия заверенного сертификата и лицензии (свидетельства СРО) на проведение данного вида работ. При отсутствии любого из вышеуказанных документов, а равно их ненадлежащее, некорректное, противоречивое заполнение, влечет за собой отказ в дальнейшем рассмотрении вопроса.

3.2.1. При этом для покупателей – юридических лиц обязательно наличие документа, подтверждающего факт приобретения товара у ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС». Для потребителей – физических лиц предоставление потребителем документа, подтверждающего факт приобретения товара, также обязательно.

**3.3. Гарантия на товар производителя BOSCH:**

3.3.1. Гарантийный срок составляет 1 год.

3.3.2. Гарантия на Товар устанавливается только при установке в специализированных Сервисах BOSCH, список которых установлен на официальном сайте данного производителя.

3.3.3. Данные правила не распространяются на аккумуляторные батареи, для которых применяются правила, установленные п. 3.2. настоящего Положения.

3.3.4. Гарантийный обмен товара производителя BOSCH либо возврат уплаченных за Товар денежных средств производится на основании положительного заключения экспертизы (гарантийного протокола), выданного специализированным Сервисом BOSCH, осуществляющим гарантийное обслуживание.

**3.4. Гарантия на товар категории оригинальный:**

3.4.1. Товар категории оригинальный, изготовленный автопроизводителями автотранспортных средств, устанавливается у соответствующего официального дилера, который, при наступлении гарантийного случая, выдает пакет документов, подтверждающих заводской брак Товара. Такие документы вместе с Товаром направляются Потребителем/Покупателем/ в адрес Продавца для дальнейших гарантийных процедур.

3.4.2 Гарантия на Товар устанавливается только при условии установки Товара на транспортное средство на станции технического обслуживания официального дилера соответствующего производителя. При этом применяются условия гарантии, установленные соответствующим производителем.

**3.5. Гарантийные обязательства не распространяются:**

3.5.1. на износ и естественное изменение состояния запасных частей при их эксплуатации на автомобиле в соответствии с требованиями производителя в отношении такого Товара как - щетки стеклоочистителя, приводные ремни, тормозные колодки, диски и барабаны, диски сцепления, свечи зажигания и т.п.;

3.5.2. на расходные материалы, технические жидкости и детали, замена которых предусмотрена при регулярном техническом обслуживании (лампочки, масло, фильтры, автокосметика, автохимия, предохранители, и др.) после установки на автомобиль;

3.5.3. на детали, со следами механических повреждений, полученных в результате неправильного хранения, неправильной установки либо эксплуатации с нарушением требований производителя.

**3.6. Гарантийный случай не наступает, и ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» не несет ответственности за качество товара:**

3.6.1. если дефекты товара явились следствием его неправильной эксплуатации, воздействия атмосферных явлений или иных внешних воздействий, нарушения правил установки и/или хранения;

3.6.2. если имеет место нормальный для определённого производителем срока эксплуатации износ детали;

3.6.3. если имеет место повреждение детали в результате ДТП, неправильной её установки или небрежной эксплуатации;

3.6.4. если неисправность запасных частей топливной системы или системы выпуска произошла вследствие использования не предусмотренного изготовителем автомобиля класса топлива;

3.6.5. если повреждения (в особенности деталей подвески и рулевого управления) произошли из-за неаккуратного вождения на неровностях дороги (экстремальная нагрузка на автомобиль);

3.6.6. если имеются механические повреждения детали;

3.6.7. если причиной выхода из строя товара явилось неисправность другой детали либо агрегата.

3.6.8. на не парно замененные детали ходовой части автомобиля (пружины, амортизаторы, стойки стабилизатора);

3.6.9. на амортизаторы, замененные в количестве менее 2 штук на одну ось автомобиля и без замены защитных комплектов (отбойник плюс пыльник) и установочного комплекта (верхняя опора стойки);

3.6.10. дефекты, неисправности или коррозия запасных частей, возникшие в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, химически активных веществ, в том числе применяемых для борьбы с обледенением дорог, града, молнии и прочих природных явлений;

3.6.11. электрические запасные части, относящиеся к категории неоригинальные, за исключением товаров отдельных производителей, указанных в настоящем Положении. Детали электрической группы перед установкой должны быть протестированы, после их установки на автомобиль рекламации не принимаются, и детали обратному выкупу не подлежат.

3.6.12. Товары (в том числе кузовные листовые детали), имеющие незначительные недостатки, исправляемые (устраняемые, восстанавливаемые) в ходе подготовки детали к установке на транспортное средство либо не влияющие на потребительские свойства Товара, возврату и/или обмену не подлежат и остаются у Покупателя. К числу таких недостатков, помимо прочего, относятся:

• потертости, царапины и другие повреждения пластиковых и металлических кузовных деталей, предназначенных под покраску;

• недостатки всех иных видов Товаров, которые могут быть исправлены при дальнейшей установке на транспортное средство, не влияющие на потребительские свойства Товара;

В указанных случаях возврат денежных средств Покупателю не производится. В исключительных случаях по усмотрению Поставщика и по согласованию с ним возможно предоставление Покупателю скидки на отгруженный товар либо на товар в следующих заказах.

**3.7. Правила приемки товара.**

3.7.1. При получении товара необходимо обязательно проверять точное соответствие наименования, артикула и количества фактически выданного товара.

3.7.2. Особое внимание необходимо обращать при приемке следующих групп товаров:

- кузовные детали;

- автостекла;

- бамперы;

- пластиковые, декоративные изделия;

- изделия, окрашенные в цвет кузова;

- сложные электромеханические изделия;

- радиаторы;

- емкости с различными техническими жидкостями;

- автолампы.

Претензии по качеству товара предъявляются при получении товара. После приемки товара ответственность за его качество переходит к Потребителю/Покупателю/.

[**4. Ответственность**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseFour)

**4.1. ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» принимает на себя ответственность перед потребителем /покупателем/ за соответствие качества реализуемого им товара технико-качественным показателям.**

**4.2. ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» не несёт ответственности перед потребителем/покупателем/, если дефекты товара явились следствием воздействия обстоятельств непреодолимой силы или имелось наличие обстоятельств, способных оказать негативное влияние на качество товара.**

4.2.1. Несмотря на то, что для проверки информации по кроссировке номеров и применяемости запчастей к автомобилям, нами были предприняты все меры, ООО «Шате-М Плюс» не несет ответственности за какие-либо неточности при подборе запчастей в сервисной программе. Сервисная программа является в первую очередь инструментом для создания и отправки заказов. Для корректного подбора запчастей настоятельно рекомендуем использовать каталоги производителей.

4.3. В соответствии с законодательством Российской Федерации:

4.3.1. В случае, когда недостатки товара обнаружены потребителем /покупателем/ в гарантийный срок, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки, использования, подбора (поиска) товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

4.3.2. В случае, когда гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет со дня передачи товара потребителю /покупателю/, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.

4.3.3. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.

4.3.4. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости – провести проверку качества товара. Продавец обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проверке качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, – о месте и времени ее проведения.

4.3.5. 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 законодательством Российской Федерации. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

4.3.6. 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.

4.3.7. Потребитель /покупатель/ 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.

4.3.8. Упущенная выгода за товар, подлежащий возврату, возмещению не подлежит. Не подлежат возмещению дополнительные расходы потребителя /покупателя/, связанные с работами по замене некачественных деталей /товара/.

4.3.9. Покупатель – юридическое лицо (индивидуальный предприниматель) вправе при наступлении гарантийного случая потребовать только возврата уплаченной за товар денежной суммы

[**5. Условия гарантии на автомобильные шины**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseFive)

**5.1. Гарантийный срок на шины, реализуемые предприятием, составляет 12 месяцев с даты продажи. Гарантия распространяется на скрытые заводские дефекты.**

**5.2. Изготовитель (производитель) гарантирует соответствие шин заявленным параметрам при условии соблюдения потребителем (покупателем) «Правил эксплуатации автомобильных шин» АЭ 001-04 от 21 января 2004 г. – Распоряжение Минтранса РФ N АК-9-р (несмотря на истечение срока их действия)**

**5.3. Гарантийные обязательства на реализованные шины не распространяются в следующих случаях:**

- При отсутствии заполненного гарантийного талона.

**- При несоблюдении потребителем (персоналом покупателя) «Правил эксплуатации автомобильных шин» АЭ 001-04 от 21 января 2004 г. распоряжение Минтранса РФ N АК-9-р (несмотря на истечение срока их действия)**

- При повреждении шины вследствие неправильного хранения (см. п.5.5.).

- При применении деформированного, коррозирующего диска, а также при применении диска неправильного размера и/или типа, не предназначенного для конкретного автомобиля.

- При превышении установленного скоростного режима.

- При перегрузке транспортного средства.

- При повреждении шины вследствие воздействия внешних факторов непреодолимой силы (наезда на препятствие, пореза, аварии, пожара, прокола и др.).

- При езде с повышенным или пониженным давлением в шине.

- При использовании шины несоответствующего типа, размера, конструкции и.т.п. для конкретного типа автомобиля.

- При повреждении шины или её динамическом дисбалансе в результате проведения неквалифицированного монтажа и балансировки.

- Повреждение или интенсивный износ шины в результате использования её на транспортном средстве с нарушением геометрии оси (развал-схождение) или с неисправной подвеской.

- При эксплуатации шин, не соответствующих сезону («зимних» – летом, а «летних» – зимой).

- При повреждении шины в результате попадания на её поверхность химических активных веществ (нефтепродукты и т.д.), разрушающих резину.

- При выявлении предварительного ремонта шин (следов ремонта).

- Претензии относительно того, что при движении автомобиля шины создают не приемлемый, по мнению потребителя, шумовой фон, не принимаются к рассмотрению по гарантии, так как не являются производственным дефектом шин.

**5.4. Покупатель/потребитель/ обязан выполнить ряд условий для сохранения гарантии на шины:**

- Монтаж и балансировка новых шин должны проводиться только квалифицированными работниками и на специальном оборудовании с предоставлением документа, подтверждающего факт оказания услуг.

- После первичной установки шин и прохождения от 1500 до 2000 км пробега необходимо провести корректировочную балансировку на квалифицированном шинном центре с предоставлением подтверждающих документов на выполненные работы.

- В течение всего последующего эксплуатационного периода рекомендуется проводить балансировку каждые 10000 – 12000 км. Данная балансировка увеличивает срок эксплуатации Ваших шин.

- При каждой замене шин необходимо заменять и вентиль, который изнашивается при езде от воздействия центробежных сил и природных факторов. Вентиль обеспечивает герметичность шин, а, следовательно, их долговечность и Вашу безопасность.

- При покупке шин, покупатель/ потребитель/ должен произвести тщательный осмотр товара для выявления возможных производственных дефектов и механических повреждений, что при отсутствии таковых заверяется его подписью в гарантийном талоне. После покупки, претензии относительно видимых дефектов шин продавцом не принимаются.

**5.5. Требования к хранению шин:**

Хранение шин должно производиться в соответствии с требованиями ГОСТ24779-81.

**Схема хранения шин с дисками**



**Схема хранения шин без дисков**



Данные по шинам и автомобилю (на котором будут эксплуатироваться шины) заполняются продавцом в гарантийном талоне при продаже шин покупателю/потребителю/.

[**6. Условия гарантии на автомобильные аккумуляторы**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseSix)

**6.1. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ АКБ**

**Подбор АКБ:**

Приобретайте АКБ, соответствующую параметрам Вашего автомобиля. Использование АКБ большей или меньшей ёмкости может привести к ее преждевременному выходу из строя.

**Меры безопасности:**

**Помните! АКБ содержит едкое вещество – серную кислоту. В процессе эксплуатации АКБ может также выделять взрывоопасный гремучий газ. Не допускайте контактов открытой кожи, одежды с АКБ. Используйте перчатки, защитную одежду, защитные очки при работе с АКБ. Не допускайте детей к АКБ, а также к материалам и предметам, бывшим в контакте с АКБ. При работе с АКБ запрещается курить и пользоваться открытым огнем. При работе с АКБ в помещении должна быть обеспечена приточно-вытяжная вентиляция.**

**Подключение и хранение АКБ:**

Надежно закрепите аккумулятор в посадочном гнезде. Соединение наконечников проводов с полюсными выводами АКБ производите строго, соблюдая полярность, при выключенном двигателе автомобиля и всех потребителях. Перед продолжительной стоянкой автомобиля (более 10 дней) необходимо отсоединить АКБ, полностью ее зарядить и хранить в прохладном помещении.

**Уход за АКБ в процессе эксплуатации**

Своевременно очищайте аккумулятор от пыли и грязи. Попавший на поверхность аккумулятора электролит вытирайте ветошью, смоченной в растворе аммиака или кальцинированной соды (10%). Газоотводные отверстия и каналы должны быть свободны. В процессе эксплуатации автомобиля необходимо периодически контролировать уровень электролита в банках, обслуживаемых АКБ (EXIDE CLASSIC, VOLTMASTER) и постоянно следить за его плотностью. Уровень должен быть на 15-20 мм выше уровня пластин. Плотность должна быть не ниже 1,20 г/см3 (50% заряда) и не выше 1,28 г/см3. При необходимости доливается только дистиллированная вода. Для контроля состояния необслуживаемых аккумуляторов (EXIDE PREMIUM, EXСELL) следует руководствоваться показаниями индикатора зарядки, установленного на верхней крышке АКБ.

**ВНИМАНИЕ: Запрещается доливать электролит или кислоту! Не рекомендуется полностью разряжать батарею и оставлять её в полностью разряженном состоянии! Разряженная батарея может замерзнуть, избегайте ее хранения на морозе!**

Отработанные аккумуляторы не бросайте в общий мусоросборник, не сливайте электролит в почву или канализацию. Аккумуляторы подлежат повторной переработке.

**6.2. Условия гарантии на автомобильные аккумуляторы.**

При соблюдении требований настоящего Положения и исправности электрооборудования автомобиля Продавец гарантирует нормальную работу АКБ в течение срока, указанного в данном гарантийном талоне. Гарантийный срок на аккумуляторные батареи составляет 12 месяцев. Срок гарантии на АКБ, используемые не по прямому назначению, и в автомобилях такси составляет 6 месяцев. Гарантийный срок начинается со дня продажи Покупателю /Потребителю/. Гарантия распространяется на производственные дефекты (короткое замыкание в аккумуляторе и обрыв цепи батареи). Гарантия не распространяется на дефекты, вызванные неправильной эксплуатацией. Если АКБ эксплуатировалась правильно и вовремя производилось обслуживание, а отказ произошел по вине завода-производителя (брак производства), АКБ заменят на новую. Замена производится на товар с аналогичными характеристиками с выдачей нового гарантийного талона и установкой нового полноценного гарантийного срока. При отсутствии товара с аналогичными характеристиками покупателю /потребителю/ производится возврат уплаченной за товар денежной суммы. Продавец не несёт ответственности за ущерб, причиненный потребителю в результате невыполнение требований правил эксплуатации, не квалифицированным обращением с электролитом, а также при несоблюдении данной инструкции, ГОСТ 959-2002. Претензии по гарантии не принимаются также в случае самостоятельного ремонта.

**ВНИМАНИЕ:** Глубоко разряженная АКБ не может быть признана дефектной. Зарядка АКБ производится Потребителем за свой счет.

**6.3. Гарантийные обязательства не действуют и не распространяются на АКБ в следующих случаях:**

- При отсутствии гарантийного талона, а также, если талон не заполнен или заполнен с исправлениями: отсутствует штамп продавца, наименование продавца, местонахождение торговой точки, подпись покупателя /потребителя/ или подпись продавца.

- При отсутствии фирменных наклеек на АКБ.

- При несоответствии технических данных автомашины и АКБ.

- При механических, химических или термических повреждениях корпуса или клемм, а также течи электролита из корпуса вследствие плохого крепления АКБ

- При нарушении правил эксплуатации, технического обслуживания и хранения АКБ, указанных в данном Положении или ГОСТ.

- При помутнении электролита в ячейках АКБ и (или) при разрушении пластин, выражающемся в большом количестве шлама.

- При отрицательном балансе электроснабжения, связанном с использованием нештатных потребителей, несоответствующих мощности генератора.

- При искусственно низкой (ниже 1,24 г/см3) либо завышенной (более 1,32 г/см3) плотности электролита, что свидетельствует об обслуживании АКБ неквалифицированным специалистом (параметры плотности измеряются после зарядки батареи).

- При отсутствии контроля за уровнем электролита в АКБ, что привело к испарению воды, оголению пластин и, как следствие, к оплыванию активной массы.

- На АКБ с деформированными сверху сепараторами или пластинами.

- При не предоставлении АКБ для обязательного гарантийного обслуживания в сроки, указанные в разделе «Условия гарантийного обслуживания» данного талона.

- При невыполнении инструкции по эксплуатации АКБ, что привело к взрыву аккумулятора.

- При замерзании электролита в холодное время года, что явилось следствием разряда батареи.

**Перечисленные случаи являются результатом неправильной эксплуатации, хранения аккумулятора, неисправности электрооборудования автомобиля или несоблюдения требований по обслуживанию.**

Гарантия на АКБ: [скачать](https://shate-m.ru/images/pages/static/clients/garanty_talon_2022.docx)

[**7. Условия гарантии на детали(части) кузова для автомобилей, автомобильную оптику**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseSeven)

**7.1. Гарантийный срок на детали (части) кузова для автомобилей, автомобильную оптику,  реализуемые предприятием составляет 12 месяцев с даты продажи потребителю /покупателю/ при условии соблюдения требований хранения, установки, использования, предусмотренных нормативными документами, техническими характеристиками и настоящим положением. Гарантия распространяется на скрытые заводские дефекты.**

**7.2. Гарантийные обязательства на реализованные детали (части) кузова для автомобилей, автомобильную оптику не распространяются в следующих случаях:**

- повреждений, полученных в результате дорожно-транспортных происшествий, пренебрежения требованиям эксплуатации, использования автомобиля не по назначению, неграмотной установки детали (несоблюдение технологических и технических требований Производителя) либо любое другое механическое повреждение, а также использования автомобиля в необычных условиях, таких как ралли, гонки и др.;

- повреждений, вызванных внешними воздействиями, например, такими как: механическое воздействие камней, песка, град, атмосферные явления, воздействие антиобледенительных дорожных смесей, камни, пожары и несчастные случаи, связанные с деятельностью человека, небрежность, акты вандализма или стихийные бедствия;

- возникновения коррозии, ржавчины, вызванное некачественной (с нарушением технологического процесса) подготовкой к покраске детали (части) кузова;

- механических повреждений кузовных деталей, отделки, стеклянных и хромированных частей, вызванных нормальным износом или любым внешним воздействием;

- установки детали покупателем /потребителем/ самостоятельно или на СТО, не имеющей сертификата на проведение данного вида работ.

**7.3. Обязанность покупателя /потребителя/ при покупке деталей (частей) кузова для автомобилей, автомобильной оптики:**

- при получении товара, покупатель /потребитель/ обязан проверить точное соответствие наименования, артикула и количества фактически поступившего товара, указанного в сопроводительных документах;

- приемка доставленного товара по количеству должна производиться в единицах измерения, указанных в сопроводительных документах;

- кузовные детали, оптика осматриваются покупателем /потребителем/ (или его уполномоченным перевозчиком) в момент передачи/отгрузки товара. Претензии по этим позициям принимаются на месте в момент передачи. В дальнейшем претензии по этим позициям, за исключением скрытых дефектов, не принимаются.

[**8. Условия гарантии на детали PATRON**](https://shate-m.ru/Content/Page/Guarantee/#collapseEight)

**1.Общие положения**

- ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» устанавливает гарантийный срок на реализуемый товар под брендом «PATRON» 12 месяцев или 20 000 км пробега в зависимости от того, что наступит первым, при условии соблюдения требований хранения, установки, использования, подбора (поиска), предусмотренных нормативными документами, техническими характеристиками и настоящим положением, за исключением товара, на который в соответствии с настоящим положением гарантия не распространяется.

- Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара потребителю /покупателю/.

- Срок годности товара определяется производителем и исчисляется с даты изготовления товара.

**2. Гарантийные обязательства на товар распространяются при условии соблюдения потребителем /покупателем/ следующих условий:**

- эксплуатации и/или хранения, установки, подбора (поиска) товара в соответствии с нормативными документами, установленными техническими характеристиками, рекомендациями завода-изготовителя;

- наличия заполненного акта-рекламации о неработоспособности детали, заполненного потребителем или лицом, которое производило действия (монтаж на автомобиль или/и диагностику или/и демонтаж с автомобиля) связанные с конкретной деталью;

- соответствия установленного товара спецификации автомобиля.

**3. При этом для покупателей – юридических лиц обязательно наличие документа, подтверждающего факт приобретения товара у ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС».**

- Для потребителей – физических лиц предоставление потребителем документа, подтверждающего факт приобретения товара, желательно. Тем не менее отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

- Для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца (свидетельские показания, элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца).

**4. Гарантийные обязательства не распространяются:**

- на износ и естественное изменение состояния запасных частей при их эксплуатации на автомобиле в соответствии с требованиями производителя;

- на расходные материалы, технические жидкости и детали, замена которых предусмотрена при регулярном техническом обслуживании (лампочки, масло, фильтры, автокосметика, автохимия, предохранители, и др.) после установки на автомобиль;

- на детали, со следами механических повреждений, полученных в результате неправильного хранения, неправильной установки либо эксплуатации с нарушением требований производителя;

**5. Гарантийный случай не наступает и ООО «ШАТЕ-М ПЛЮС» не несет ответственности за качество товара:**

- если дефекты товара явились следствием его неправильной эксплуатации, воздействия атмосферных явлений или иных внешних воздействий, нарушения правил установки и/или хранения;

- если имеет место нормальный для определённого производителем срока эксплуатации износ детали;

- если имеет место повреждение детали в результате ДТП, неправильного подбора, неправильной её установки или небрежной эксплуатации, хранения;

- если неисправность запасных частей топливной системы или системы выпуска произошла вследствие использования не предусмотренного изготовителем автомобиля класса топлива;

- если повреждения (в особенности деталей подвески и рулевого управления) произошли из-за неаккуратного вождения на неровностях дороги (экстремальная нагрузка на автомобиль);

- если имеются механические повреждения детали;

- если причиной выхода из строя товара явилось неисправность другой детали либо агрегата.

Акт рекламации Patron: [скачать](https://shate-m.ru/images/pages/static/clients/Akt%20rekl%20PATRON%20%281%29.DOCX)