

Правила гарантийной поддержки AZUMI

1. Область распространения действия гарантийной поддержки.

Компания АКСИОМА, как официальный представитель бренда «AZUMI» на территории Российской Федерации и стран ЕАЭС (далее «AZUMI»), обеспечивает розничным покупателям (далее – Покупатели*) новых деталей бренда «AZUMI» (далее «Товар») гарантийную поддержку **сроком 1 год, но не более срока или пробега, установленного производителем транспортного средства в рамках регламентной замены конкретного фильтра** (подтверждается заказ-нарядом от СТО или чеком о покупке). В соответствии с настоящими Правилами. Покупатель вправе воспользоваться гарантийной поддержкой один раз за период эксплуатации Товара в срок, установленный настоящими Правилами.

Настоящие Правила являются дополнительными по отношению к прочим законодательным основаниям, относящимся к гарантийной поддержке покупателей.

2. Условия предъявления запроса на гарантийную поддержку.

Покупатель имеет право воспользоваться гарантийной поддержкой в случае наличия производственных дефектов Товара, возникших до момента передачи Товара Покупателю. Производственный дефект продукта должен быть подтвержден актом дефектовки или техническим заключением СТО, либо заключением эксперта, обладающего подтвержденной компетенцией.

3. Услуги в рамках гарантийной поддержки.

Существует два варианта получения возмещения в рамках гарантийной поддержки AZUMI (на выбор розничного покупателя).

1. Рекламация продавцу (Стандартная процедура). Покупатель (физическое или юридическое лицо) подаёт рекламацию в СТО/магазин или дистрибьютору, у которого был приобретен Товар, приложив документы согласно действующей процедуре рекламации продавца.

* Покупателем считается подтвержденный владелец автомобиля, физическое или юридическое лицо, эксплуатирующее данное ТС и приобретающее продукцию AZUMI в розницу.

2. Рекламация производителю напрямую от автовладельца (Программа прямого возмещения. Только для физических лиц. Действительна только на территории РФ).

При получении клиентского запроса и всех необходимых документов AZUMI принимает решение об осуществлении выплаты Покупателю суммы, потраченной им на приобретение Товара. В случае, если дефект Товара невозможно было обнаружить до установки, то AZUMI производит компенсацию расходов Покупателя, связанных с установкой Товара, на основании соответствующих документов (подробнее в п.4.2).

4. Способ предъявления запроса на гарантийное обслуживание.

1. В рамках Стандартной процедуры, для подачи запроса на гарантийное обслуживание необходимо обращаться к поставщику детали. Для розничного покупателя поставщиком является СТО/магазин/дистрибьютор, а для СТО/магазина поставщиком является компания-дистрибьютор, либо иной оптовый продавец. Процедуру оформления рекламации в данном случае необходимо уточнять у поставщика.

2. Для подачи запроса на Прямое возмещение розничному покупателю (только физические лица) следует отправить запрос в службу технической поддержки AZUMI по электронной почте techsupport@azfilter.ru либо через форму обратной связи на официальном сайте бренда www.azfilter.ru.

Запрос в AZUMI на Прямое возмещение должен содержать:

- описание дефекта Товара, фотографию Товара с заводской маркировкой;
- фотографию документа, позволяющего идентифицировать Товар и дату его покупки (кассовый чек, чек-ордер, платежное поручение, счет на оплату, заказ-наряд);
- в случае обнаружения дефекта после установки Товара, Покупатель, в дополнение к вышперечисленным, предоставляет документ, позволяющий идентифицировать вид оказанных услуг, их стоимость и дату оказания, а также документ позволяющий определить фактический пробег после установки Товара и техническое заключение СТО о неисправности Товара (акт дефектовки).

После обработки запроса служба технической поддержки AZUMI вправе запросить у Покупателя дополнительную информацию, а также предложить предоставить Товар с дефектом для осуществления диагностики причин возникновения дефекта (отправка Товара осуществляется за счет AZUMI).

По итогам рассмотрения запроса Покупателя AZUMI выносит заключение о возмещении или отказе в гарантийной поддержке.**

5. Случаи, на которые Гарантийная поддержка AZUMI не распространяется.

Обязательства AZUMI по гарантийной поддержке Покупателя аннулируются при наличии дефектов Товара, обусловленных:

- естественным износом, включая загрязнение фильтра;
- несоблюдением рекомендованного автопроизводителем регламента замены фильтров и технических жидкостей;
- нарушением Покупателем правил установки, транспортировки и хранения Товара;
- нарушением Покупателем прочих правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- установкой Товара на автомобиль, которая противоречит актуальным каталогам и кроссам AZUMI (некорректный подбор);
- использованием Товара на автомобилях с измененными по отношению к штатным характеристиками (тюнинг);
- наличием механических, химических и других повреждений, не связанных с естественными повреждениями, полученными в процессе нормальной эксплуатации Товара;
- полностью или частично, прямыми или косвенными неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля;
- использованием Товара в спортивных соревнованиях любого вида;
- ремонтом Товара;
- доработкой или прочими самостоятельными изменениями Товара.

6. Прочие положения.

Если иное не установлено законом, Правила гарантийной поддержки AZUMI в рамках Стандартной процедуры (см. п.3.1) и заключённые на их основании договоры о гарантийной поддержке регулируются правом территории, на которой осуществляется розничная продажа. Если иное не требуется в соответствии с законом, местом рассмотрения споров для обеих сторон является г. Москва, как местонахождение зарегистрированного офиса компании АКСИОМА.

Правила гарантийной поддержки AZUMI в рамках Программы прямого возмещения (см. п.3.2) регулируются только правом Российской Федерации, так как действуют исключительно на территории РФ.

** AZUMI рекомендует устанавливать Товар на СТО. В случае, если Товар был установлен самостоятельно, AZUMI оставляет за собой право запросить дополнительно документы/информацию для определения корректности процесса установки Товара/соответствия гарантийному случаю.