**ГАРАНТИЯ
И ВОЗВРАТ
ТОВАРА**

Условия гарантии прописываются в договоре «купли-продажи»

*Нам важно, чтобы запчасти, которые вы заказываете на нашем сайте (грузовые запчати.рус) были качественными и вы оставались довольны приобретенной продукцией.*

*Поэтому мы тщательно выбираем поставщиков и берем на себя ответственность за качество товара, предоставляя на него гарантию до 2 лет.*



Запчасти, которые мы продаем, имеют лицензии и сертификаты международных и российских стандартов

**1** Согласуйте отправку
товара с менеджером

**2** Приложите сопроводительные

 документы

**Хотите вернуть товар?**

**! *Вернуть товар можно только в течение гарантийного срок.***

**! О чем важно помнить**



Чтобы узнать срок гарантии на запчасть, условия возврата и как составить обращение по качеству товара — выберите бренд и категорию товаров:

**! *Вернуть товар можно только в течение гарантийного срок.***

**ПРОИЗВОДИТЕЛЬ:**

**DEPO (ОПТИКА)**

**Гарантия:**

1 год

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия Покупателя при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

**ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕТЕНЗИИ**

***Описание дефекта***

- Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке)

- Дата установки и демонтажа детали

- Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)

- Пробег транспортного средства с момента установки детали

- Марка, модель и год автомобиля, на который устанавливалась деталь

 ***Фото и видео материалы дефекта\****

- Фотографию детали целиком со стороны дефекта

- Фотографии или видео, которые ясно отображают наличие дефекта

- Фотографии коробки со всех сторон (за исключением случаев, когда дефект скрытый, и мог

 быть выявлен только в процессе эксплуатации)

- В случае неисправности ручной/автоматической регулировки, электрических элементов и т.д. предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

 ***Фотографии маркировки\****

- Фотографию заводского штампа (8 цифр), расположенного на задней стороне детали (Образец фотографии)

- Фотографии коробки со всех сторон и этикетки (Образец фотографии)

**Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.**

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**DAYCO**

**РЕМНИ**

**Гарантия:**

2 года или 80 000 км пробега

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия Покупателя при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина :

**ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ПРЕТЕНЗИИ**

***Описание дефекта***

* Даты монтажа и демонтажа детали
* Тип и марка транспортного средства, страна регистрации
* Тип топливной системы, параметры двигателя
* Условия, при которых был обнаружен дефект (движение, остановка, с нагрузкой, без нагрузки)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)

 ***Не менее трех фотографий дефекта***

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Фотографии с общим видом детали

 ***Фотографии маркировки***

* 8-значный код, указанный на ремне (Образец фотографии)
* 7-значный код, выгравированный на торце ролика/натяжителя (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**ELGIN**

**Уплотнения**

**Гарантия:**

1 год

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия ПОКУПАТЕЛЯ при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

Описание дефекта

Даты монтажа и демонтажа детали

Тип и марка транспортного средства

Параметры двигателя и трансмиссии (номер, тип, объем, мощность и год выпуска двигателя; автоматическая или механическая трансмиссия)

Условия, при которых был обнаружен дефект (движение, остановка, с нагрузкой, без нагрузки)

Общий пробег транспортного средства, пробег транспортного средства с момента установки детали

Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)

***Не менее трех фотографий дефекта***

Фотографии дефектной детали до демонтажа с транспортного средства

Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

Фотографии с общим видом детали

***Фотографии маркировки***

Фото наклейки с номером детали

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**PEGA**

**Амортизаторы кабины**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия Покупателя при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

* ***Подробное описание претензии***
* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь
* ***Фото и видео материалы дефекта***\*
* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если пневмоамортизатор пропускает воздух, то предоставление фото/видео, подтверждающее этот факт, является обязательным
* Фотографии маркировки\*
* Фотография номера производителя на верхнем кольце пневмоамортизатора (Образец фотографии)
* Фотография даты производства (неделя/год на верхнем кольце рядом с номером производителя) (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Пневморессоры**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта***\*

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если пневморессора пропускает воздух, то предоставление фото/видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотография верхней тарелки с наклейкой производителя (Образец фотографии)
* Фотография резинового корда с выбитым на нем номером производителя (Образец фотографии)
* Фотография даты производства (2 маленьких кружка рядом с номером производителя на резиновом корде) (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Schomaecker**

**Рессоры**

**Гарантия:**

1 год

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

 ***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии общего вида рессоры/листа и используемых стремянок в установленном виде на транспортное средство и после демонтажа;
* В случае слома рессоры, необходимо предоставить фотографии слома обеих половин листа/листов рессоры после демонтажа (Образец фотографии)
* В случае выгиба рессоры предоставление видео, подтверждающее этот факт и состояние рессоры с другой стороны оси, является обязательным

 **Фотографию маркировки\***

* Фотография наклейки с номером (Образец фотографии)
* Фотография клейма на «ухе» рессоры/листа или на обратной поверхности листа (в случае отсутствия «уха») (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

\****Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Simpeco**

**Крепеж**

**Гарантия:**

1 год

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Фотографии маркировки\*
* Фотография штамповки с логотипом и номером SIMPECO

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Кузовные детали**

**Гарантия:**

До момента установки
Наличие незначительных дефектов, не влияющих на эксплуатационные характеристики продукции, гарантийным случаем не считается.

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)\*\*
* Дата установки и демонтажа детали\*\*
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали\*\*
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии упаковки со всех сторон
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Фотографию детали общую
* В случаях, когда дефект невозможно определить по фотографии (функциональный дефект), предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотография индивидуальной наклейки SIMPECO

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

\*\*Выполнение данного пункта необязательно для данной ТГ

**Пневморессоры**

**Гарантия:**

1 год

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если пневморессора пропускает воздух, то предоставление фото/видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографию маркировки\****

* Фотография верхней тарелки с наклейкой SIMPECO
* Фотография резинового корда с выбитым на нем номером SIMPECO
* Фотография даты производства (2 маленьких кружка рядом с номером производителя на резиновом корде)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Ремкомплекты суппортов**

**Гарантия:**

1 год

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Если претензия выставляется на дефектную/отсутствующую деталь, требуется не менее трех фотографий\* дефектной области детали или комплекта с отсутствующей деталью.
* Если претензия выставляется на деталь с неверными установочными размерами, требуется не менее трех фотографий\* детали с измерением установочных размеров.
* Если претензия выставляется на механизмы с подвижными деталями (пример: SP0501.0030; SP0502.0110), требуется не менее трех фотографий\* и видео проверки работы механизмов.

***Фотографии маркировки\****

* Фотография фирменной упаковки и наклейки с номером SIMPECO

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные барабаны**

**Гарантия:**

Тормозные барабаны относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью 1 год или 50 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на которую установлена деталь

**Фото и видео материалы дефекта\* (подробно)**

* Фотография внутренней (рабочей) поверхности барабана.
* Фотография площадки для крепления ступицы (сторона нанесения гравировки). Барабан должен быть очищен от внешних загрязнений так, чтобы были читаемыми все имеющиеся знаки гравировки.
* Фотографии состояния накладок, установленных вместе с барабаном
* В случае биения барабана предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\* (подробно)***

* Фотография внешней поверхности барабана с изображением логотипа и артикула «SIMPECO», оригинального номера, нанесенного краской. Барабан должен быть очищен от внешних загрязнений.
* Фотография гравировки с логотипом и артикулом «SIMPECO» и знаком ЕАС.
* Фотографии маркировки в литье барабана.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные диски**

**Гарантия:**

Тормозные диски относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **1 год** или **50 000 км** пробега (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

***Гарантийному обслуживанию не подлежат тормозные диски, которые были деформированы из-за неисправности тормозной системы или других внешних факторов, а именно:***

 Диски с термическими отметками и/или трещинами. *На тормозной поверхности диска возникли множественные микротрещины (термические отметки) , занимающие более 75% поверхности тормозного диска и/или трещины шириной и глубиной более 1,5 мм. Данная неисправность возникает в результате перегрева и последующего резкого охлаждения диска по причине интенсивного и резкого торможения, некорректной установки составных частей суппорта.*

 Диски с царапинами. *На тормозной поверхности диска появились круговые царапины глубже 1,5 мм. Данная неисправность возникает в случае попадания песка, грязи или земли на поверхность фрикционного материала или в результате установки тормозного диска совместно с сильно изношенным и/или поврежденным комплектом колодок.*

 Диски со структурным изменением металла (окисленный металл). *Диск окислился до голубого цвета из-за воздействия высоких температур при резком повторном торможении, либо из-за неравномерной работы механизмов тормозной системы (заедания суппорта / неверная установка комплекта колодок).*

 Диски с отпечатавшимся фрикционным материалом колодок. *На поверхности диска отпечатался тонкий слой материала колодок из-за воздействия высоких температур (заедания суппорта / движения в холмистом рельефе при загрузках свыше нормативных, прихватывания тормозов, интенсивного и резкого торможения).*

 Диски с неравномерным износом (разнотолщинность) рабочих тормозных поверхностей. *Данная неисправность обычно возникает из-за неполадок в тормозной системе (биение тормозного диска по причине неверной установки / заедание суппорта / неправильная приработка новых установленных деталей по причине интенсивного и резкого торможения при малом пробеге).*

 Диски с естественным износом. *Допустимая остаточная толщина диска не должна быть меньше нормы, установленной производителем.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотография внутренней рабочей поверхности тормозного диска. Диск должен быть расположен на ровной поверхности и очищен от внешних загрязнений.
* Фотография внешней рабочей поверхности тормозного диска. Диск должен быть расположен на ровной поверхности и очищен от внешних загрязнений.
* Фотографии состояния колодок, установленных вместе с диском
* В случае биения диска, люфта диска на колесной ступице предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотография торца поверхности тормозного диска (сторона нанесения маркировки). Диск должен быть очищен от внешних загрязнений так, чтобы были читаемыми имеющиеся знаки маркировки: логотип и артикул SIMPECO, дата производства и минимальная остаточная толщина диска.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Тормозные дисковые колодки**

**Гарантия:**

Тормозные дисковые колодки относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **1 год** или **30 000 км** пробега (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

***Гарантийному обслуживанию не подлежат тормозные дисковые колодки, которые были деформированы из-за неисправности тормозной системы или других внешних факторов, а именно:***

 Колодки с чрезмерным износом. *По всей длине поверхности фрикционного материала проходят неравномерные глубокие царапины. Данная неисправность возникает в случае попадания песка, грязи или земли на поверхность фрикционного материала, либо в случае неполного возврата шестерни тормозного суппорта. Ещё одной причиной может являться установка комплекта колодок вместе с сильно изношенным и/или поврежденным тормозным диском.*

 Колодки с неравномерным износом (со «скошенным углом»). *Тормозная дисковая колодка с одной стороны толще чем с другой. Данная неисправность обычно возникает из-за деформированного тормозного суппорта.*

 Колодки с неравномерным износом в установленной паре. *Данная неисправность обычно возникает из-за западания («залипания») суппорта с одной стороны, что ведёт к повышенному износу одной из колодок.*

 Колодки с неравномерным износом расположенные на одной оси. *Данная неисправность обычно возникает из-за западания («залипания») суппорта с одной стороны оси, что ведёт к повышенному износу одной из пар колодок.*

 Колодки с пятнами масла, антифриза или иных технологических жидкостей на поверхности фрикционного материала. *Попадание технологических жидкостей на поверхность фрикционного материала неизбежно ведет к сбоям в торможении, и как следствие неравномерному износу деталей.*

 Колодки с отполированной поверхностью («остекление» поверхности колодки). *Данная неисправность возникает из-за продолжительного воздействия высоких температур (заедание суппорта / перевозка чрезмерно тяжелого груза в регионах с холмистым рельефом), либо из-за интенсивного и резкого торможения во время притирки колодок (первые 300 км пробега).*

 Колодки с фрикционным материалом, изменившим свои свойства в ходе эксплуатации (побелевшие края фрикционного материала). *Данная неисправность возникает из-за продолжительного воздействия высоких температур (заедание суппорта / движение в холмистом рельефе при загрузках свыше нормативных)*

 Колодки со сколами, трещинами, разрушением фрикционного материала. *Данная неисправность обычно возникает из-за перегрева фрикционного материала, который может быть вызван заеданием тормозного суппорта или использованием неподходящих компонентов в тормозной системе, а также из-за интенсивного и резкого торможения.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее двух фотографий дефекта\****

* Фотография лицевой стороны тормозных дисковых колодок (сторона фрикционного материала). Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне.
* Фотография торцевых сторон тормозных дисковых колодок (для оценки степени износа). Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне. В случае если нет возможности закрепить колодки в таком положении, отдельные фотографии пар, установленных на обеих сторонах оси.

***Фотографии маркировки\****

* Фотография тыльной стороны (сторона нанесения маркировки) всех тормозных дисковых колодок комплекта. Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне. Колодки должны быть очищены от внешних загрязнений так, чтобы читаемыми были: каталожный номер или WVA номер, а также дата производства или номер партии.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.**

**Тормозные камеры и энергоаккумуляторы**

**Гарантия:**

Предоставляется гарантия **1 год** с момента установки на транспортное средство.

Установку тормозных камер / энергоаккумуляторов SIMPECO необходимо производить в соответствии с технической документацией автомобиля в специализированных мастерских.

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если дефект визуально определим только в установленном виде на ТС, то предоставление таких фотографий является обязательным
* Если тормозная камера / энергоаккумулятор пропускает воздух, необходимо предоставить фото/видео, по которому виден процесс утечки воздуха
* Фотографию общего вида тормозной камеры / энергоаккумулятора

***Фотографии маркировки***\*

* Лазерная гравировка SIMPECO на хомуте детали
* Алюминиевая шильда с указанием модели изделия и даты производства
* Индивидуальная наклейка SIMPECO с детализирующей информацией

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.**

**Тормозные накладки**

**Гарантия:**

Тормозные накладки относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **1 год** или **30 000** **км** пробега (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является день установки указанного изделия.

***Гарантийному обслуживанию не подлежат тормозные накладки, которые были деформированы из-за неисправности тормозной системы или других внешних факторов, а именно:***

 Накладки с чрезмерным износом. *По всей длине накладки проходят неравномерные глубокие царапины, при этом общая толщина фрикционного материала остаётся достаточной. Данная неисправность обычно возникает при попадания песка, грязи или земли на поверхность фрикционного материала из-за эксплуатации ТС с поврежденным пыльником тормозного барабана. Также причиной может служить установка накладок вместе с сильно изношенным и/или поврежденным тормозным барабаном.*

 Накладки с неравномерным износом. *Износ тормозной накладки с одной стороны больше чем с другой. Данная неисправность обычно возникает из-за деформированного тормозного барабана («конусообразный» тормозной барабан).*

 Накладки со сколами, трещинами, разрушением фрикционного материала. *Данная неисправность возникает вследствие перегрева тормозной накладки. Если эта неисправность наблюдается на всех установленных накладках, то наиболее частыми причинами этому являются: неисправности в синхронизации тормозных систем тягача и прицепа, а также манера езды с частыми резкими торможениями. Если сколам, трещинам подвержены накладки, установленные только на одном колесе, то наиболее вероятной причиной неисправности является некорректная работа тормозного рычага и/или тормозного вала. Использование неподходящих по размеру тормозных накладок также может вызывать их перегрев и как следствие разрушение фрикционного материала.*

 Накладки с пятнами масла, антифриза или иных технологических жидкостей на поверхности фрикционного материала. *Попадание технологических жидкостей на поверхность фрикционного материала неизбежно ведет к сбоям в торможении, и как следствие неравномерному износу деталей.*

 Накладки со следами повреждений из-за нарушений в технологии заклепывания/расклепывания. *Нарушения технологии заклепывания тормозной накладки, а именно: использование неподходящих заклепок, заклепывание с чрезмерным усилием или с нарушением схемы, регламентирующей порядок заклепывания приводят к неравномерным нагрузкам на тормозную накладку, что служит причиной её повреждения или полного разрушения.*

Гарантийному обслуживанию не подлежат накладки, установленные:

 На тормозные барабанные колодки с чрезмерной коррозией.

 На тормозные барабанные колодки с разорванными и/или деформированными сварными швами.

 На тормозные барабанные колодки с деформированной и/или поврежденной поверхностью. *Использование поврежденных тормозных барабанных колодок, а также тормозных барабанных колодок с высокой усталостью материала неизбежно ведет к снижению их прочности и сопротивлению нагрузкам. Деформированная поверхность внешней пластины тормозной барабанной колодки не позволяет обеспечить плотное прилегание тормозной накладки. Эти факторы снижают эффективность торможения, могут послужить причиной возникновения неисправностей в тормозной системе, а также сокращают срок службы тормозных накладок.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее четырех фотографий дефекта\****

* Фотография тормозных барабанных колодок в сборе с изношенными/поврежденными тормозными накладками. Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда, так чтобы были отчётливо видны: верхняя кромка внешней пластины тормозной барабанной колодки и нижняя кромка тормозной накладки соответственно (поверхности соприкосновения). Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне.
* Фотография лицевой стороны тормозных накладок (сторона фрикционного материала) в сборе с тормозными барабанными колодками. Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне.
* Фотография сварных швов/мест соединения внешней и дуговой пластин тормозной барабанной колодки, с установленными поврежденными/изношенными тормозными накладками
* Фотография внешних пластин тормозных барабанных колодок с демонтированными тормозными накладками

***Фотографии маркировки\****

* Фотография торцевой и/или тыльной стороны (стороны нанесения маркировки) всех тормозных накладок комплекта.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Weweler**

**Рессоры**

**Гарантия:**

1 год

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии общего вида рессоры/листа и используемых стремянок в установленном виде на транспортное средство и после демонтажа
* В случае слома рессоры, необходимо предоставить фотографии слома обеих половин листа/листов рессоры после демонтажа (Образец фотографии)
* В случае выгиба рессоры предоставление видео, подтверждающее этот факт и состояние рессоры с другой стороны оси, является обязательным

***Фотографию маркировки\****

* Фотография наклейки с номером (Образец фотографии)
* Фотография клейма на «ухе» рессоры/листа или на обратной поверхности листа (в случае отсутствия «уха») (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**MARSHALL**

**Аккумуляторы**

**Гарантия:**

Важная информация!
Продавец гарантирует надежное качество и работоспособность АКБ только при строгом соблюдении инструкции по эксплуатации.
Внимание! Не допускайте хранение АКБ в разряженном состоянии и не допускайте глубоких разрядов АКБ! Это существенно снижает ресурс батареи.

1 год с даты производства (указана на корпусе АКБ)

Гарантийный талон\*\*

Руководство по эксплуатации\*\*\*

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-ч рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографию бокового и верхнего стикера
* Фотографию гарантийного талона с печатью продавца (если дефект был обнаружен конечным клиентом)

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию маркировки АКБ в правом верхнем углу крышки (дата производства)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер отдела продаж вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

# *\*\** РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ СТАРТЕРНОЙ АККУМУЛЯТОРНОЙ БАТАРЕИ MARSHALL

#  (надо сделать ссылку в тексте сайта)

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ АКБ**

**1. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ**

1.1. Внимательно прочитайте настоящую инструкцию и инструкцию по эксплуатации Вашего транспортного средства.

1.2. Внутри АКБ находится электролит (раствор кислоты), поэтому при работе с АКБ используйте защитные очки и перчатки, не наклоняйте АКБ (и не переворачивайте батарею) во избежание вытекания электролита. Работы, связанные с приготовлением, заливкой и корректировкой уровня электролита рекомендуется производить на лицензированных станциях технического обслуживания.

1.3. При попадании электролита на открытые участки тела, немедленно промойте их проточной водой и обработайте их раствором соды. При появлении зуда или покраснения немедленно обратитесь к врачу.

1.4. При зарядке АКБ выделяется газ, что создает опасность взрыва. КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ допуск открытого огня и курение вблизи АКБ. Не допускайте искрения контактов, не замыкайте полюсные выводы АКБ различным инструментом.

1.5. Не допускайте к АКБ детей.

**2. ВВОД В ЭКСПЛУАТАЦИЮ И УСТАНОВКА**

2.1. Удалите с нового аккумулятора защитную упаковку (при наличии), защитные колпачки с клемм и освободите газоотводные отверстия.

2.2. Если АКБ готова к использованию (заполнена электролитом), проверьте напряжение на клеммах (не менее 12,5В) и плотность электролита (не менее 1,25 г/см3). Если показатели ниже, то подзарядите АКБ как указанно в п.4.

2.3. Перед снятием старой АКБ убедитесь, что зажигание выключено и отключены все потребители электроэнергии. Отключение АКБ надо начинать с клеммы «минус».

2.4. Установите новую АКБ и обязательно закрепите ее в соответствии со штатным креплением. Обратите особое внимание на полярность АКБ. Смажьте клеммы специальной смазкой. Подсоедините АКБ начиная с клеммы «плюс» и зажмите клеммы с помощью крепежных винтов.

2.5. При 100% заряженности АКБ зарядное напряжение на клеммах АКБ должно быть не выше максимально допустимого значения 14,5 В, без нагрузки и не ниже 13,8 В с нагрузкой (включенный дальний свет и др. потребители) при 2000-2500 об/мин. двигателя, допустимый ток утечки 30-40 мА.

2.6. Пуск стартера производится короткими включениями не более 10 секунд, с интервалом в 1 мин. Если запуск двигателя не происходит после 3-5 попыток, ищите неисправности в автомобиле, не доводите АКБ до полного разряда.

**3. ПРАВИЛА ЭКСПЛУАТАЦИИ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ**

3.1. Необходимо содержать в чистоте крышку АКБ, не допускать попадания влаги и регулярно удалять грязь. Регулярно проверять надежность крепления АКБ и плотность контакта наконечников проводов.

3.2. Газоотводные отверстия должны быть всегда открыты (их засорение может привести к взрыву батареи).

3.3. Проверяйте уровень электролита не реже 1 раза в 3 месяца. Если уровень ниже необходимого, то следует долить дистиллированную воду и зарядить АКБ. Доливать электролит или кислоту категорически запрещается!

3.4. Контролируйте плотность электролита и напряжение АКБ, а также величину зарядного напряжения на клеммах. При необходимости подзарядите АКБ.

3.5. Перед продолжительной стоянкой транспортного средства (более 1 месяца) отсоедините АКБ, полностью зарядите ее и храните в сухом прохладном месте.

***3.6. Внимание! Не допускайте хранение АКБ в разряженном состоянии и не допускайте глубоких разрядов АКБ! Это существенно снижает ресурс батареи.***

**4. ЗАРЯДКА АКБ**

4.1. При эксплуатации АКБ на исправном автомобиле регулярная подзарядка не является необходимой.

4.2. Снимите АКБ с машины.

4.3. Выверните пробки и проверьте плотность электролита. Зарядка должна производиться в проветриваемом помещении.

4.4. Подсоедините зарядное устройство, начиная с положительного провода клеммы «плюс» АКБ.

4.5. Необходимо заряжать батарею током, составляющим не более 10% от емкости (при емкости батареи 60А/ч – ток зарядки до 6А). Заряд ведется до тех пор, пока не наступит интенсивное газовыделение во всех банках, а плотность электролита достигнет величины 1,26-1,28 г/см3.

***4.6. Внимание! АКБ, исключающие долив воды (необслуживаемые батареи), должны заряжаться только устройствами с автоматическим поддержанием зарядного напряжения.***

**5. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА**

5.1. Гарантия предоставляется только при правильно заполненном гарантийном талоне.

5.2. Гарантия предоставляется с даты покупки АКБ на указанный в талоне срок.

5.3. Продавец гарантирует надежное качество и работоспособность АКБ только при строгом соблюдении инструкции по эксплуатации.

5.4. Замена АКБ производится только по выявленным дефектам производственного характера (КЗ, обрыв цепи), установленным в лицензированной лаборатории.

5.5. Емкость 20-ти часового режима разряда и величина тока холодной прокрутки в период эксплуатации АКБ не являются браковочным показателем.

**6. ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ В СЛУЧАЯХ:**

6.1. Отсутствия гарантийного талона, его неправильное заполнение.

6.2. Наличия загрязнений на АКБ, способствующих повышенному саморазряду.

6.3. Механических повреждений корпуса АКБ, отсутствие пробок, закупоренных вентиляционных отверстий, оплавление клемм, разрушение корпуса от взрыва газов, изменения геометрии корпуса вследствие нагрева, наличия люда в банках.

6.4. Несоблюдения правил эксплуатации, обслуживания (уровень электролита не замеряется, плотность менее 1,18 г/см3 или более 1,30 г/см3).

6.5. Предъявления АКБ со слитым электролитом.

6.6. Использования АКБ на автомобиле с неисправным электрооборудованием.

6.7. Использования АКБ не по прямому назначению.

6.8. Отказ работы АКБ по причине глубокого разряда не может быть основанием для замены АКБ.

6.9. Срок гарантии сокращается на половину в случае использования АКБ на автомобиле, работающем в режиме «такси».

6.10. ЭДС АКБ менее 10,5В (исключая случаи, связанные с дефектом АКБ – внутренний обрыв цепи).

6.11. Наличие в АКБ потемневшего электролита или посторонних примесей.

Огнеопасно Беречь от детей Серная кислота Читай инструкцию Подлежит переработке

\*\*\* Гарантийный талон см. отдельный файл (надо сделать ссылку в тексте на сайте)

**Амортизаторы подвески**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Общий вид детали с изображением маркировки
* В случае, если амортизатор не держит нагрузку (легкий ход), предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Дата производства (находится на корпусе амортизатора, под номером MARSHALL) (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Бутылочные домкраты (инструмент)**

**Гарантия:**

2 года
**Гарантия не распространяется на**

 Неисправности оборудования, вызванные несоблюдением инструкций по эксплуатации, транспортировке и хранению, или произошедшие вследствие использования оборудования не по назначению, во время использования при ненормативных температурных условиях, ненадлежащих производственных условий, вследствие перегрузок или недостаточного, ненадлежащего технического обслуживания или ухода.

 На механические повреждения (трещины, сколы, вмятины и т.д.) и повреждения, вызванные воздействием агрессивной внешней среды, высокой влажности и высоких температур, а также повреждения, наступившие в следствие неправильного хранения и коррозии металлических частей.

 Оборудование, в конструкцию которого были внесены изменения или дополнения.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

 Описание дефекта

 Условия, при которых был обнаружен дефект

 Фото и видео материалы дефекта, если есть

 Фотография домкрата

***Фотография маркировки (наклейка и шильдик)***

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Вискомуфты**

**Гарантия:**

*2 года*

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

***Действия клиента при предъявлении претензий:***

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь
* VIN-номер

***Не менее трех фотографий дефекта****\**

* *Фотографии с общим видом детали*
* *Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта*
* *Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (например, утечка силиконовой жидкости, дисбаланс при вращении, шум подшипника), то предоставление видео является обязательным*

 ***Фотографии маркировки\****

* *Фотографию лазерной гравировки на вискомуфте.*

*Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.*

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Водяные насосы**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь
* Модель двигателя
* VIN-номер

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (например, в случае утечки охлаждающей жидкости), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на водяном насосе

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Воздушные компрессоры и РМК**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Пробег транспортного средства на дату установки и на дату демонтажа
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка, модель и год выпуска автомобиля, на который установлена деталь
* VIN-номер

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве, то предоставление видео является обязательным.

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию маркировки детали, при её отсутствии - фотографию фирменной упаковки и наклейки с номером MARSHALL.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии. В случае, если для принятия решения по претензии деталь необходимо вернуть на экспертизу, деталь должна быть возвращена в полной комплектации, в противном случае претензия не будет рассмотрена.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Газовые упоры**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру отдела продаж:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Марка охлаждающей жидкости
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь
* VIN-номер

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве, то предоставление видео является обязательным

 ***Фотографии маркировки\****

* Фотография наклейки MARSHALL
* Фотография маркировки на газовом упоре

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер отдела продаж вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.**

**Гайковерты пневматические**

**Гарантия:**

1 год с момента покупки конечным потребителем
Гарантия не распространяется на

 Неисправности оборудования, вызванные несоблюдением инструкций по эксплуатации, транспортировке и хранению, или произошедшие вследствие использования оборудования не по назначению, во время использования при ненормативных условиях окружающей среды, ненадлежащих производственных условий, в следствие перегрузок или недостаточного, ненадлежащего технического обслуживания или ухода.

 На вскрывавшиеся или ремонтированные в период гарантийного срока изделия

 На механические повреждения (трещины, сколы, вмятины и т.д.) и повреждения, вызванные воздействием агрессивных сред, высокой влажности и высоких температур, попаданием инородных предметов в вентиляционные отверстия электрооборудования, а также повреждения, наступившие в следствие неправильного хранения и коррозии металлических частей.

 Оборудование, в конструкцию которого были внесены изменения или дополнения.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

 Подробное описание претензии

 Описание дефекта

 Условия, при которых был обнаружен дефект

 Фото и видео материалы дефекта, если есть

 Фотография инструмента

 Фотография маркировки

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Грузовые фильтры**

**Гарантия:**

Гарантийный период для всех грузовых фильтров составляет **2 года**, **но** **не более межсервисного срока**, определенного производителем автомобиля или оборудования. Началом срока гарантии является дата замены запасной части.

Гарантия **не распространяется** в случаях неправильной установки фильтра или его эксплуатации с нарушением рекомендаций завода-изготовителя. Гарантия не распространяется на фильтры поврежденные в ходе эксплуатации.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка, модель и год выпуска автомобиля, на который установлена деталь
* VIN автомобиля, на который установлена деталь
* Тип, модель и номер двигателя, на который установлена деталь
* Общий пробег транспортного средства, км.
* Пробег после установки фильтра, км.

***Не менее двух фотографий дефекта***

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографию маркировки***

* Фотографию маркировки, которая, в зависимости от типа фильтра, размещается на корпусе фильтра, торцевой стороне или на самом фильтрующем материале.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Датчики ABS**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка, модель, VIN номер/номер оси транспортного средства, на которое установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта (наличие ошибки/светового индикатора на панели приборов)

 ***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на кабеле.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер отдела продаж вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Детали выхлопной системы**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Видеосъёмка дефекта в случае невозможности его демонстрации с помощью фотографии.

**Фотографии маркировки\***

* Фотографию маркировки детали, при её отсутствии - фотографию наклейки детали с логотипом и номером MARSHALL.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер отдела продаж вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Детали системы охлаждения**

**Гарантия:**

2 года с момента установки на транспортное средство

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь
* VIN-номер

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Фотография ошибки в блоке климат-контроля
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (например, в случае утечки), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на детали.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер отдела продаж вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Замки кабины**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, во время подъема кабины, во время опускания кабины, при остановке, в движении)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

**Фото и видео материалы дефекта\***

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (при подъеме кабины замок не открывается и т.д.), то предоставление видео является обязательным

**Фотографии маркировки\***

* Фотографию лазерной гравировки на корпусе замка

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут***.

**Зеркала**

**Гарантия:**

До момента установки

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки) \*\*
* Дата установки и демонтажа детали\*\*
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали\*\*
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

**Фото и видео материалы дефекта\***

* Фотографии упаковки со всех сторон
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Фотографии детали целиком со всех сторон
* В случае неисправности регулировки зеркала, электрических элементов (подогрев) и т.д. предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотография наклейки MARSHALL (Образец фотографии)
* Фотография наклейки с номером партии и штрих-кодом (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

***\*\*Выполнение данного пункта необязательно для данной ТГ***

**Крепеж**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Фотографии маркировки\*
* Фотография штамповки с логотипом и номером MARSHALL (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Кузовные детали**

**Гарантия:**

До момента установки

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)\*\*
* Дата установки и демонтажа детали\*\*
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали\*\*
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

 *Не менее трех фотографий дефекта\**

* Фотографии упаковки со всех сторон
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Фотографию детали общую

***Фотографии маркировки\****

* Фотография наклейки MARSHALL (Образец фотографии)
* Фотография наклейки с номером партии и штрих-кодом (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.**

**\*\*Выполнение данного пункта необязательно для данной ТГ**

**Легковые запчасти**

**Гарантия:**

На все легковые запчасти MARSHALL распространяется гарантия **2 года или 40 000 км пробега**, в зависимости от того, что истечет первым.

Гарантийный период исчисляется с момента продажи конечному покупателю.

Гарантия предоставляется только при условии соблюдения порядка эксплуатации, заявленного заводом-изготовителем транспортного средства.

Гарантия распространяется на случаи производственного брака.

**Гарантия не распространяется на:**

* Запчасти со следами механических, термических и прочих повреждений, не связанных с использованием по прямому назначению;
* Запчасти, в конструкцию которых были внесены изменения, не предусмотренные заводом изготовителем;
* Запчасти, установленные на транспортное средство или на другую конструкцию, не заявленную в списке применимости завода изготовителя;
* Запчасти, установленные с нарушением метода установки, предусмотренным сервисным руководством транспортного средства;
* Запчасти, поврежденные в результате внешнего воздействия: повреждение в результате ДТП, наезда на препятствие, атмосферного, теплового, химического или иного воздействия;
* Запчасти, поврежденные в результате неисправности, некомплектности, неправильной работы или измененной конструкции сопряженного узла;
* Запчасти с признаками нормального эксплуатационного износа.

**Сроки рассмотрения претензий:**

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

**Для рассмотрения гарантийного случая необходимо прислать на почту персонального менеджера:**

* Заполненную гарантийную форму [**(скачать)**](https://korona-auto.com/upload/medialibrary/fd1/fd109e83dc39e2626dc35ae1876d7002.docx);
* Фотографии или, в случае дефекта подвижных элементов, короткое видео, ясно демонстрирующее дефект детали.

На фото или видео, помимо самого дефекта, должны четко демонстрироваться:

* Артикул детали;
* Техническая маркировка с номером партии (наносится рядом с логотипом или артикулом детали);

***Не принимаются к рассмотрению материалы низкого качества, а также с признаками графического монтажа.***

***Ответ по рекламации будет предоставлен в течение одних рабочих суток с момента предоставления всей информации по гарантийному случаю.***

**Механические гайковерты**

**Гарантия:**

2 года с момента покупки конечным потребителем
***Гарантия не распространяется на***
 Неисправности оборудования, вызванные несоблюдением инструкций по эксплуатации, транспортировке и хранению, или произошедшие вследствие использования оборудования не по назначению, во время использования при ненормативных условиях окружающей среды, ненадлежащих производственных условий, в следствие перегрузок или недостаточного, ненадлежащего технического обслуживания или ухода.

 На вскрывавшиеся или ремонтированные в период гарантийного срока изделия

 На механические повреждения (трещины, сколы, вмятины и т.д.) и повреждения, вызванные воздействием агрессивных сред, высокой влажности и высоких температур, попаданием инородных предметов в вентиляционные отверстия электрооборудования, а также повреждения, наступившие в следствие неправильного хранения и коррозии металлических частей.

 Оборудование, в конструкцию которого были внесены изменения или дополнения.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

 Подробное описание претензии

 Описание дефекта

 Условия, при которых был обнаружен дефект

 Фото и видео материалы дефекта, если есть

 Фотография гайковерта

 Фотография маркировки

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Механические домкраты**

**Гарантия:**

2 года с момента покупки конечным потребителем
***Гарантия не распространяется на***

 Неисправности оборудования, вызванные чрезмерной боковой нагрузкой (как правило такие повреждения образуются, если не заблокировать колеса автомобиля во время поднятия домкратом; домкрат рассчитан только на вертикальную нагрузку под прямым углом)

 Неисправности оборудования, вызванные несоблюдением инструкций по эксплуатации, транспортировке и хранению, или произошедшие вследствие использования оборудования не по назначению, во время использования при ненормативных условиях окружающей среды, ненадлежащих производственных условий, в следствие перегрузок или недостаточного, ненадлежащего технического обслуживания или ухода.

 На вскрывавшиеся или ремонтированные в период гарантийного срока изделия

 На механические повреждения (трещины, сколы, вмятины и т.д.) и повреждения, вызванные воздействием агрессивных сред, высокой влажности и высоких температур, попаданием инородных предметов в вентиляционные отверстия электрооборудования, а также повреждения, наступившие в следствие неправильного хранения и коррозии металлических частей.

 Оборудование, в конструкцию которого были внесены изменения или дополнения.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

 Подробное описание претензии

 Описание дефекта

 Условия, при которых был обнаружен дефект

 Фото и видео материалы дефекта, если есть

 Фотография домкрата

 Фотография маркировки

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Монтажные комплекты**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографии маркировки\****

* Фотография наклейки на упаковке с логотипом и номером MARSHALL (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Насосы подъема кабины**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, во время подъема кабины, во время опускания кабины, при остановке, в движении)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (насос не поднимает или не опускает кабину, течь масла и т.д.), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на торцевой либо боковой стороне насоса

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.**

**Пневматические клапаны**

**Гарантия:**

2 года (для картриджей осушителя 1 год или 100 000 км., в зависимости от того, что наступит раньше)

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве, то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки или металлической шильды на корпусе детали, для ремкомплектов фотографию фирменной упаковки и наклейки с номером MARSHALL

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Подкатные домкраты**

**Гарантия:**

2 года с момента покупки конечным потребителем
***Гарантия не распространяется на***

 Неисправности оборудования, вызванные чрезмерной боковой нагрузкой (как правило такие повреждения образуются, если не заблокировать колеса автомобиля во время поднятия домкратом; домкрат рассчитан только на вертикальную нагрузку под прямым углом)

 Неисправности оборудования, вызванные несоблюдением инструкций по эксплуатации, транспортировке и хранению, или произошедшие вследствие использования оборудования не по назначению, во время использования при ненормативных условиях окружающей среды, ненадлежащих производственных условий, в следствие перегрузок или недостаточного, ненадлежащего технического обслуживания или ухода.

 На вскрывавшиеся или ремонтированные в период гарантийного срока изделия

 На механические повреждения (трещины, сколы, вмятины и т.д.) и повреждения, вызванные воздействием агрессивных сред, высокой влажности и высоких температур, попаданием инородных предметов в вентиляционные отверстия электрооборудования, а также повреждения, наступившие в следствие неправильного хранения и коррозии металлических частей.

 Оборудование, в конструкцию которого были внесены изменения или дополнения.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

 Подробное описание претензии

 Описание дефекта

 Условия, при которых был обнаружен дефект

 Фото и видео материалы дефекта, если есть

 Фотография домкрата

 Фотография маркировки

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Подъемно-телескопические устройства**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание*** претензии

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* В случае заклинивания опоры, отсутствия переключения скоростей предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки***\*

* Фотографию маркировочной таблички MARSHALL на детали (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**РМК шкворней**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

 ***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографии маркировки\****

* Фотография фирменной упаковки и наклейки с номером MARSHALL

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.**

**Радиаторы**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Марка охлаждающей жидкости
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь
* VIN-номер

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (например, в случае утечки охлаждающей жидкости), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на радиаторе.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер отдела продаж вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Резинометаллические изделия**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве, то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на резинометаллическом изделии

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Ремкомплекты суппортов**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Если претензия выставляется на дефектную/отсутствующую деталь, требуется не менее трех фотографий\* дефектной области детали или комплекта с отсутствующей деталью.
* Если претензия выставляется на деталь с неверными установочными размерами, требуется не менее трех фотографий\* детали с измерением установочных размеров.
* Если претензия выставляется на механизмы с подвижными деталями (пример: [M2910028](https://korona-auto.com/catalog/549/2855214/); [M2920015](https://korona-auto.com/catalog/549/2855323/)), требуется не менее трех фотографий\* и видео проверки работы механизмов.
* Если претензия выставляется на механизмы регулировки (пример: [M2930035](https://korona-auto.com/catalog/549/2905395/); [M2930032](https://korona-auto.com/catalog/549/2905107/)), которые можно проверить, повернув вал, требуется не менее трех фотографий\* и видео проверки работы механизмов.

 ***Фотографии маркировки\****

* Фотография фирменной упаковки и наклейки с номером MARSHALL (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Ремкомплекты тормозных валов**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-храбочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографии маркировки\****

* Фотография фирменной упаковки и наклейки с номером MARSHALL

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Ремни**

**Гарантия:**

Ремни относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью 2 года или 80 000 км пробега (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

Гарантийному обслуживанию не подлежат ремни, которые были деформированы из-за неисправности приводной системы или других внешних факторов, а именно:

 Ремни с трещинами поперек ребер. *Небольшие, но заметные трещины, расположенные по длине ребер или ребра. Данная неисправность возникает из-за постоянного воздействия высоких температур и напряжения изгиба ремня вокруг шкивов.*

 Ремни с трещинами поперек ребер. *Небольшие, но заметные трещины, расположенные по длине ребер или ребра. Данная неисправность возникает из-за постоянного воздействия высоких температур и напряжения изгиба ремня вокруг шкивов.*

 Ремни с задирами. *Материал ремня стирается с ребер и накапливается в канавках ремня. Данная неисправность как правило возникает по причине: несоосности шкивов, установки нового ремня на изношенные шкивы, недостаточного натяжение ремня или же из-за сочетания перечисленных факторов.*

 Ремни со следами абразивного износа. *Задняя сторона ремня выглядит блестящей или глянцевой. На более поздних стадиях обнажается тканевый слой или корд и наблюдается их повреждение. Данная неисправность возникает из-за того, что при движении ремень контактирует с инородными объектами, такими как фланец или болт. Это может быть вызвано неверным натяжением ремня или его биением (вибрацией) на длинных участках между шкивами.*

 Ремни со следами попадания гравия. *На задней стороне ремня наблюдаются небольшие отверстия. Видны впадины, вокруг которых может наблюдаться растрепанная ткань. Данная неисправность возникает из-за попадания гравия мелкой или средней фракции между канавками ремня и ребрами шкива. Подобная проблема чаще возникает на автомобилях, двигатель которых не оснащен защитным кожухом.*

 Ремни с повреждениями крайних ребер. *Боковые стенки ремня стали глянцевыми, крайние нити корда истерлись, а ребра выглядят оборванными. Данная неисправность возникает из-за несоосности шкивов. Возникающие усилия вызывают перекручивание ремня, что приводит к его более раннему износу.*

 Ремни со следами загрязнений. *Поверхность ремня чешуйчатая, липкая или разбухшая. Технические жидкости, включая моторное масло и различные смазки негативно воздействуют на материал ремня, что делает структуру ремня мягкой и губчатой. Такой ремень неизбежно будет проскальзывать, нагреваться и приходить в негодность.*

 Порванные ремни. *Данная неисправность возникает из-за того, что большое инородное тело попало между ремнем и шкивом, что привело к разрыву нитей несущего корда ремня. Также возможен разрыв при натяжении. Однако данный разрыв может остаться незамеченным до тех пор, пока к ремню не будут приложены усилия или ремень не будет приподнят во время монтажа. Помимо этого, разрыв ремня может произойти в случае сильных ударных нагрузок или блокировки шкива.*

 Ремни, издающие посторонний шум. *Данная неисправность возникает по ряду причин, наиболее распространенные: несоосность шкивов, недостаточное натяжение ремня, попадание инородного тела на поверхность ремня, дефекты натяжителя или ролика натяжителя.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру отдела продаж:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки, демонтажа детали и пробег на дату установки, демонтажа
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают сам дефект
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве, то предоставление видео является обязательным.

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию маркировки детали, при её отсутствии - фотографию наклейки детали с логотипом и номером MARSHALL.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии. В случае, если для принятия решения по претензии деталь необходимо вернуть на экспертизу, деталь должна быть возвращена в полной комплектации, в противном случае претензия не будет рассмотрена.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Рессоры**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру клиентского отдела:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии общего вида рессоры/листа и используемых стремянок в установленном виде на транспортное средство и после демонтажа
* В случае слома рессоры, необходимо предоставить фотографии слома обеих половин листа/листов рессоры после демонтажа (Образец фотографии)
* В случае выгиба рессоры предоставление видео, подтверждающее этот факт и состояние рессоры с другой стороны оси, является обязательным

***Фотографию маркировки\****

* Фотография общего вида рессоры/листов рессоры с маркировкой, нанесенной краской на поверхность рессоры/листа рессоры (Образец фотографии)
* Фотография наклейки с номером MARSHALL (Образец фотографии)
* Фотография клейма «MRS» (в зависимости от типа рессоры/листа рессоры штамп может располагаться на «ухе» рессоры, на коренном листе, на загибе подкоренного листа в районе «уха» рессоры, на площадке под пневморессору некоторых типов полурессор) (Образец фотографии)
* В случае если рессора пластиковая, необходимо предоставить фотографию даты производства под резиновыми отбойниками на концах рессоры и фотографию клейма (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Ролики, натяжители ремня**

**Гарантия:**

Ролики натяжителя ремня относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **2 года или 80 000 км** пробега (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

***Гарантийному обслуживанию не подлежат ролики и натяжители ремня***, которые были деформированы из-за неисправности приводной системы или других внешних факторов, а именно:

 Ролики со следами механических повреждений. *Зазубрины, трещины или выемки на поверхности ролика, а также трещины или сколы боковых ребер. Данная неисправность возникает по причине неверной установки ремня, а именно ремень врезается в поверхность ролика.*

 Натяжители со следами механических повреждений. *Появление зазора между поверхностью рычага натяжителя и корпусом пружины, а также механические повреждения на корпусе и/или рачаге натяжителя, как правило в виде блестящих, гладких участков или выемок. Данная неисправность возникает по причине нарушения целостности натяжителя, в следствии его неверной установки. Эта неисправность приводит к неправильному расположению ремня, что ведет к сбоям в работе всей приводной системы.*

 Натяжители со следами загрязнений/коррозии на стороне, прилегающей к двигателю. *Данная неисправность возникает из-за неправильной установки натяжителя, из-за которой, образовывается зазор между монтажной поверхностью и основанием натяжителя. Это приводит к изгибу или несоосности кронштейна, что ведет к преждевременной поломке натяжителя и/или ролика*

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки, демонтажа детали и пробег на дату установки, демонтажа
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают сам дефект
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве, то предоставление видео является обязательным.

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию маркировки детали, при её отсутствии - фотографию наклейки детали с логотипом и номером MARSHALL.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии. В случае, если для принятия решения по претензии деталь необходимо вернуть на экспертизу, деталь должна быть возвращена в полной комплектации, в противном случае претензия не будет рассмотрена.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Седельно-сцепные устройства**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* В случае люфта опорного кронштейна, замка, защелки предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

**Фотографии маркировки\***

* Фотографию маркировочной таблички MARSHALL на детали (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут***.

**Спиральные кабели и коннекторы**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию маркировки на кабеле/коннекторе
* В случае обнаружения дефекта при подключении детали: фотографию ответной части подключения.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Страховочные подставки**

**Гарантия:**

2 года с момента покупки конечным потребителем
***Гарантия не распространяется на***

 Неисправности оборудования, вызванные несоблюдением инструкций по эксплуатации, транспортировке и хранению, или произошедшие вследствие использования оборудования не по назначению, во время использования при ненормативных условиях окружающей среды, ненадлежащих производственных условий, в следствие перегрузок или недостаточного, ненадлежащего технического обслуживания или ухода.

 На вскрывавшиеся или ремонтированные в период гарантийного срока изделия

 На механические повреждения (трещины, сколы, вмятины и т.д.) и повреждения, вызванные воздействием агрессивных сред, высокой влажности и высоких температур, попаданием инородных предметов в вентиляционные отверстия электрооборудования, а также повреждения, наступившие в следствие неправильного хранения и коррозии металлических частей.

 Оборудование, в конструкцию которого были внесены изменения или дополнения.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

 Подробное описание претензии

 Описание дефекта

 Условия, при которых был обнаружен дефект

 Фото и видео материалы дефекта, если есть

 Фотография подставки

 Фотография маркировки

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Стремянки**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее двух фотографий дефекта***\*

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию маркировки краской на поверхности стремянки (Образец фотографии)
* Фотографию наклейки с номером (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Ступицы**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом ступицы
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (люфт, скрежет и т.д.), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию наклейки MARSHALL на упаковке (Образец фотографии)
* Фотографию лазерной гравировки с номером MARSHALL на корпусе ступицы (Образец фотографии)
* Фотографию лазерной гравировки с номером партии на корпусе ступицы (Образец фотографии)
* Фотографию лазерной гравировки с номером подшипника на корпусе подшипника (в случае если ступица идет в сборе с подшипником) (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Ступичные подшипники**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом ступичного подшипника
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (люфт, скрежет и т.д.), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию наклейки MARSHALL на упаковке
* Фотографию лазерной гравировки с номером MARSHALL на корпусе подшипника
* Фотографию лазерной гравировки с номером партии на корпусе подшипника

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут**.

**Съемники (специнструмент)**

**Гарантия:**

1 год с момента покупки конечным потребителем
***Гарантия не распространяется на***

 Неисправности оборудования, вызванные несоблюдением инструкций по эксплуатации, транспортировке и хранению, или произошедшие вследствие использования оборудования не по назначению, во время использования при ненормативных условиях окружающей среды, ненадлежащих производственных условий, в следствие перегрузок или недостаточного, ненадлежащего технического обслуживания или ухода.

 На вскрывавшиеся или ремонтированные в период гарантийного срока изделия

 На механические повреждения (трещины, сколы, вмятины и т.д.) и повреждения, вызванные воздействием агрессивных сред, высокой влажности и высоких температур, попаданием инородных предметов в вентиляционные отверстия электрооборудования, а также повреждения, наступившие в следствие неправильного хранения и коррозии металлических частей.

 Оборудование, в конструкцию которого были внесены изменения или дополнения.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

 Описание дефекта

 Условия, при которых был обнаружен дефект

 Фото и видео материалы дефекта, если есть

 Фотография инструмента

 Фотография маркировки

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные барабанные колодки**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографии маркировки\****

* Фотография гравировки MARSHALL на корпусе колодки (Образец фотографии)
* Фотография наклейки MARSHALL на корпусе колодки (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные барабаны**

**Гарантия:**

Тормозные барабаны относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **2 года или 100 000 км пробега** (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

***Гарантийному обслуживанию не подлежат тормозные барабаны,*** которые были деформированы из-за неисправности тормозной системы или других внешних факторов, а именно:

 Барабаны с овальным диаметром рабочей поверхности. *Максимальным допуском овальности барабана, при котором его можно использовать, является 0,127 мм. Причинами овальности тормозного барабана могут быть неправильное хранение детали на складе, перегрев тормозного барабана в результате торможения, неправильное крепление барабана к ступице, получение удара на ось транспортного средства (некачественное дорожное покрытие).*

 Барабаны с термическими отметками и/или трещинами. *На рабочей поверхности тормозного барабана возникли множественные микротрещины (термические отметки), занимающие более 75% поверхности тормозного барабана*. *Данная неисправность возникает в результате перегрева и последующего резкого охлаждения тормозного барабана по причине интенсивного и резкого торможения, некорректной установки тормозных барабанных колодок/накладок.*

 Барабан с трещинами на площадке для крепления к ступице.*Проблема возникает при использовании модели ступицы, не соответствующей модели тормозного барабана, что приводит к образованию зазора (неполному прилеганию тормозного барабана к ступице), либо при плохой очистке ступицы (коррозия, грязь) перед установкой тормозного барабана.*

 Барабаны с царапинами. *На тормозной поверхности барабана появились царапины глубже 1,5 мм. Данная неисправность возникает в случае попадания песка, грязи или земли на поверхность фрикционного материала или в результате установки тормозного барабана совместно с сильно изношенным и/или поврежденным комплектом колодок/накладок.*

 Барабаны со структурным изменением металла (окисленный металл). *Барабан окислился до голубого цвета из-за воздействия высоких температур при резком повторном торможении, либо из-за неравномерной работы механизмов тормозной системы (неверная установка комплекта колодок/накладок).*

 Барабаны с отпечатавшимся фрикционным материалом накладок. *На поверхности барабана отпечатался тонкий слой материала накладок из-за воздействия высоких температур (заедания тормозного вала / движения в холмистом рельефе при загрузках свыше нормативных, прихватывания тормозов, интенсивного и резкого торможения).*

 Барабаны с естественным износом. *Диаметр тормозной поверхности барабана при эксплуатации не должен превышать величину в 1% от первоначального диаметра барабана. В случае увеличения диаметра внутренней поверхности барабана более, чем на 1% от первоначального диаметра, барабан необходимо заменить.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на которую установлена деталь

**Фото и видео материалы дефекта\***

* Фотография внутренней (рабочей) поверхности барабана. (Образец фотографии)
* Фотография площадки для крепления ступицы (сторона нанесения гравировки). Барабан должен быть очищен от внешних загрязнений так, чтобы были читаемыми все имеющиеся знаки гравировки. (Образец фотографии)
* Фотографии состояния накладок, установленных вместе с барабаном
* В случае биения барабана предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотография внешней поверхности барабана с изображением логотипа «MARSHALL», нанесенного краской. Барабан должен быть очищен от внешних загрязнений. (Образец фотографии)
* Фотография внешней поверхности барабана с изображением артикула Marshall и оригинального номера, нанесенных краской. Барабан должен быть очищен от внешних загрязнений. (Образец фотографии)
* Фотография гравировки с артикулом и знаком ЕАС. (Образец фотографии)
* Фотографии номера партии, даты в литье барабана. (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные валы**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интенет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее трех фотографий дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если дефект обнаружен при эксплуатации, необходимо сфотографировать еще не демонтированную деталь в месте ее установки (общий вид и места соединений с прочими деталями)

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на торцевой части S-образного кулака.

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные диски**

**Гарантия:**

Тормозные диски относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **2 года или 100 000 км** **пробега** (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

***Гарантийному обслуживанию не подлежат тормозные диски***, которые были деформированы из-за неисправности тормозной системы или других внешних факторов, а именно:

 Диски с термическими отметками и/или трещинами. *На тормозной поверхности диска возникли множественные микротрещины (термические отметки) , занимающие более 75% поверхности тормозного диска и/или трещины шириной и глубиной более 1,5 мм. Данная неисправность возникает в результате перегрева и последующего резкого охлаждения диска по причине интенсивного и резкого торможения, некорректной установки составных частей суппорта.*

 Диски с царапинами. *На тормозной поверхности диска появились круговые царапины глубже 1,5 мм. Данная неисправность возникает в случае попадания песка, грязи или земли на поверхность фрикционного материала или в результате установки тормозного диска совместно с сильно изношенным и/или поврежденным комплектом колодок.*

 Диски со структурным изменением металла (окисленный металл). *Диск окислился до голубого цвета из-за воздействия высоких температур при резком повторном торможении, либо из-за неравномерной работы механизмов тормозной системы (заедания суппорта / неверная установка комплекта колодок).*

 Диски с отпечатавшимся фрикционным материалом колодок. *На поверхности диска отпечатался тонкий слой материала колодок из-за воздействия высоких температур (заедания суппорта / движения в холмистом рельефе при загрузках свыше нормативных, прихватывания тормозов, интенсивного и резкого торможения).*

 Диски с неравномерным износом (разнотолщинность) рабочих тормозных поверхностей. *Данная неисправность обычно возникает из-за неполадок в тормозной системе (биение тормозного диска по причине неверной установки / заедание суппорта / неправильная приработка новых установленных деталей по причине интенсивного и резкого торможения при малом пробеге).*

 Диски с естественным износом. *Допустимая остаточная толщина диска не должна быть меньше нормы, установленной производителем.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотография внутренней рабочей поверхности тормозного диска. Диск должен быть расположен на ровной поверхности и очищен от внешних загрязнений. (Образец фотографии)
* Фотография внешней рабочей поверхности тормозного диска. Диск должен быть расположен на  ровной поверхности и очищен от внешних загрязнений. (Образец фотографии)
* Фотографии состояния колодок, установленных вместе с диском
* В случае биения диска, люфта диска на колесной ступице предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотография торца поверхности тормозного диска (сторона нанесения маркировки). Диск должен быть очищен от внешних загрязнений так, чтобы были читаемыми имеющиеся знаки маркировки: каталожный и оригинальный номера, а также дата производства и минимальная остаточная толщина диска. (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензии приниматься не будут.***

**Тормозные дисковые колодки**

**Гарантия:**

Тормозные дисковые колодки относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **2 года или 60 000 км пробега** (в зависимости от того, что наступит раньше). Началом срока гарантии является дата установки указанного изделия.

Для тормозных колодок MARSHALL PLUS действует **расширенная гарантия продолжительностью 2 года или 100 000 км пробега** (в зависимости от того, что наступит раньше).

***Гарантийному обслуживанию не подлежат тормозные дисковые колодки***, которые были деформированы из-за неисправности тормозной системы или других внешних факторов, а именно:

 Колодки с чрезмерным износом. *По всей длине поверхности фрикционного материала проходят неравномерные глубокие царапины. Данная неисправность возникает в случае попадания песка, грязи или земли на поверхность фрикционного материала, либо в случае неполного возврата шестерни тормозного суппорта. Ещё одной причиной может являться установка комплекта колодок вместе с сильно изношенным и/или поврежденным тормозным диском.*

 Колодки с неравномерным износом (со «скошенным углом»). *Тормозная дисковая колодка с одной стороны толще чем с другой. Данная неисправность обычно возникает из-за деформированного тормозного суппорта.*

 Колодки с неравномерным износом в установленной паре. *Данная неисправность обычно возникает из-за западания («залипания») суппорта с одной стороны, что ведёт к повышенному износу одной из колодок.*

 Колодки с неравномерным износом, расположенные на одной оси. *Данная неисправность обычно возникает из-за западания («залипания») суппорта с одной стороны оси, что ведёт к повышенному износу одной из пар колодок.*

 Колодки с пятнами масла, антифриза или иных технологических жидкостей на поверхности фрикционного материала. *Попадание технологических жидкостей на поверхность фрикционного материала неизбежно ведет к сбоям в торможении, и как следствие неравномерному износу деталей.*

 Колодки с отполированной поверхностью («остекление» поверхности колодки). *Данная неисправность возникает из-за продолжительного воздействия высоких температур (заедание суппорта / перевозка чрезмерно тяжелого груза в регионах с холмистым рельефом), либо из-за интенсивного и резкого торможения во время притирки колодок (первые 300 км пробега).*

 Колодки с фрикционным материалом, изменившим свои свойства в ходе эксплуатации (побелевшие края фрикционного материала). *Данная неисправность возникает из-за продолжительного воздействия высоких температур (заедание суппорта / движение в холмистом рельефе при загрузках свыше нормативных)*

 Колодки со сколами, трещинами, разрушением фрикционного материала. *Данная неисправность обычно возникает из-за перегрева фрикционного материала, который может быть вызван заеданием тормозного суппорта или использованием неподходящих компонентов в тормозной системе, а также из-за интенсивного и резкого торможения.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

 ***Не менее двух фотографий дефекта\****

* Фотография лицевой стороны тормозных дисковых колодок (сторона фрикционного материала). Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне. (Образец фотографии)
* Фотография торцевых сторон тормозных дисковых колодок (для оценки степени износа). Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне. В случае если нет возможности закрепить колодки в таком положении, отдельные фотографии пар, установленных на обеих сторонах оси. (Образец фотографии)

***Фотографии маркировки\****

* Фотография тыльной стороны (сторона нанесения маркировки) всех тормозных дисковых колодок комплекта. Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне. Колодки должны быть очищены от внешних загрязнений так, чтобы читаемыми были: каталожный номер или WVA номер, а также дата производства или номер партии. (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные камеры и энергоаккумуляторы**

**Гарантия:**

Предоставляется гарантия 2 года с момента установки на транспортное средство.

Установку тормозных камер / энергоаккумуляторов MARSHALL необходимо производить в соответствии с технической документацией автомобиля в специализированных мастерских.

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Eсли дефект визуально определим только в установленном виде на ТС, то предоставление таких фотографий является обязательным
* Если тормозная камера / энергоаккумулятор пропускает воздух, необходимо предоставить фото/видео, по которому виден процесс утечки воздуха
* Фотографию общего вида тормозной камеры / энергоаккумулятора

***Фотографии маркировки\****

* Штамповка MARSHALL на корпусе детали (Образец фотографии)
* Лазерная гравировка MARSHALL на корпусе детали (Образец фотографии)
* Алюминиевая шильда с указанием модели изделия (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные накладки**

**Гарантия:**

Тормозные накладки относятся к группе деталей с нормальным эксплуатационным износом, в связи с чем на них распространяются условия ограниченной гарантии продолжительностью **2 года или 60 000 км пробега** (в зависимости от того, что наступит раньше).

Для накладок MARSHALL PLUS действует расширенная гарантия продолжительностью **2 года или 100 000 км пробега** (в зависимости от того, что наступит раньше).

Началом срока гарантии является день установки указанного изделия

**Гарантийному обслуживанию не подлежат тормозные накладки**, которые были деформированы из-за неисправности тормозной системы или других внешних факторов, а именно:

 Накладки с чрезмерным износом. *По всей длине накладки проходят неравномерные глубокие царапины, при этом общая толщина фрикционного материала остаётся достаточной. Данная неисправность обычно возникает при попадания песка, грязи или земли на поверхность фрикционного материала из-за эксплуатации ТС с поврежденным пыльником тормозного барабана. Также причиной может служить установка накладок вместе с сильно изношенным и/или поврежденным тормозным барабаном.*

 Накладки с неравномерным износом. *Износ тормозной накладки с одной стороны больше чем с другой. Данная неисправность обычно возникает из-за деформированного тормозного барабана («конусообразный» тормозной барабан).*

 Накладки со сколами, трещинами, разрушением фрикционного материала. *Данная неисправность возникает вследствие перегрева тормозной накладки. Если эта неисправность наблюдается на всех установленных накладках, то наиболее частыми причинами этому являются: неисправности в синхронизации тормозных систем тягача и прицепа, а также манера езды с частыми резкими торможениями. Если сколам, трещинам подвержены накладки, установленные только на одном колесе, то наиболее вероятной причиной неисправности является некорректная работа тормозного рычага и/или тормозного вала. Использование неподходящих по размеру тормозных накладок также может вызывать их перегрев и как следствие разрушение фрикционного материала.*

 Накладки с пятнами масла, антифриза или иных технологических жидкостей на поверхности фрикционного материала. *Попадание технологических жидкостей на поверхность фрикционного материала неизбежно ведет к сбоям в торможении, и как следствие неравномерному износу деталей.*

 Накладки со следами повреждений из-за нарушений в технологии заклепывания/расклепывания. *Нарушения технологии заклепывания тормозной накладки, а именно: использование неподходящих заклепок, заклепывание с чрезмерным усилием или с нарушением схемы, регламентирующей порядок заклепывания приводят к неравномерным нагрузкам на тормозную накладку, что служит причиной её повреждения или полного разрушения.*

Гарантийному обслуживанию не подлежат накладки, установленные:

 На тормозные барабанные колодки с чрезмерной коррозией.

 На тормозные барабанные колодки с разорванными и/или деформированными сварными швами.

 На тормозные барабанные колодки с деформированной и/или поврежденной поверхностью. *Использование поврежденных тормозных барабанных колодок, а также тормозных барабанных колодок с высокой усталостью материала неизбежно ведет к снижению их прочности и сопротивлению нагрузкам. Деформированная поверхность внешней пластины тормозной барабанной колодки не позволяет обеспечить плотное прилегание тормозной накладки. Эти факторы снижают эффективность торможения, могут послужить причиной возникновения неисправностей в тормозной системе, а также сокращают срок службы тормозных накладок.*

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Не менее четырех фотографий дефекта\****

* Фотография тормозных барабанных колодок в сборе с изношенными/поврежденными тормозными накладками. Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда, так чтобы были отчётливо видны: верхняя кромка внешней пластины тормозной барабанной колодки и нижняя кромка тормозной накладки соответственно (поверхности соприкосновения). Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне. (Образец фотографии)
* Фотография лицевой стороны тормозных накладок (сторона фрикционного материала) в сборе с тормозными барабанными колодками. Колодки должны быть расположены на ровной поверхности в 2 ряда. Верхний ряд – пара, установленная на левой по направлению движения (водительской) стороне; нижний ряд – пара, установленная на правой по направлению движения (пассажирской) стороне. (Образец фотографии)
* Фотография сварных швов/мест соединения внешней и дуговой пластин тормозной барабанной колодки, с установленными поврежденными/изношенными тормозными накладками (Образец фотографии)
* Фотография внешних пластин тормозных барабанных колодок с демонтированными тормозными накладками (Образец фотографии)

***Фотографии маркировки\****

* Фотография торцевой и/или тыльной стороны (стороны нанесения маркировки) всех тормозных накладок комплекта. (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тормозные рычаги**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Дата установки и демонтажа детали
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (не разжимается, не тормозит и т.д.), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотография лазерной гравировки с логотипом и номером MARSHALL (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Тяги и наконечники**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

В течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина:

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если дефект обнаружен при эксплуатации, необходимо сфотографировать еще не демонтированную деталь в месте ее установки (общий вид и места соединений с прочими деталями)
* В случае люфта наконечников/сайлентблоков предоставление видео, подтверждающее этот факт, является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию штамповки MARSHALL на корпусе детали (Образец фотографии)
* Фотографию лазерной гравировки MARSHALL на корпусе детали (Образец фотографии)
* Фотографию кода из четырех цифр (может быть выгравирован на корпусе тяги или на наконечнике) (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***

**Универсальные стремянки**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, в движении, при остановке, с нагрузкой, без нагрузки)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Пробег транспортного средства с момента установки детали
* Марка и модель автомобиля, на которую установлена деталь

***Не менее двух фотографий дефекта\****

* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию маркировки краской на поверхности стремянки (Образец фотографии)
* Фотографию наклейки с номером (Образец фотографии)

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

**\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.**

**Цилиндры подъема кабины**

**Гарантия:**

2 года

**Сроки рассмотрения претензий:**

в течение 3-х рабочих суток

**Действия клиента при предъявлении претензий:**

Необходимо предоставить менеджеру интернет-магазина

***Подробное описание претензии***

* Описание дефекта
* Дата установки и демонтажа детали
* Условия, при которых был обнаружен дефект (при установке, во время подъема кабины, во время опускания кабины, при остановке, в движении)
* Способ/место установки детали (сервисный центр, своими силами, другой вариант)
* Марка и модель автомобиля, на который установлена деталь

***Фото и видео материалы дефекта\****

* Фотографии с общим видом детали
* Фотографии, которые ясно отображают наличие дефекта
* Если брак возможно определить только в установленном виде на транспортном средстве (самопроизвольное опускание кабины, течь масла и т.д.), то предоставление видео является обязательным

***Фотографии маркировки\****

* Фотографию лазерной гравировки на корпусе цилиндра

Полное отображение всех пунктов позволит максимально быстро рассмотреть претензию. Менеджер клиентского отдела вправе запросить дополнительную информацию, фотографии с целью определения причин дефекта и принятия решения по претензии.

***\*Фотографии плохого качества для рассмотрения претензий приниматься не будут.***



