

## Загальні правила подачі рекламаций

1. Подання рекламаций необхідно проводити у термін до 1 місяця з моменту виникнення несправності/дефекту виробу або демонтажу.

2. Гарантія на виробу обчислюється з дати монтажу, але не більше 2-х років з дати продажу.

3. Якщо дефект виробу був виявлений у момент отримання товару, про це необхідно повідомити менеджера з якості відповідно до регіону знаходження або торговельного представника компанії в найкоротші терміни, не перевищуючи одну добу з моменту отримання товару. Претензії, пов'язані з неповною комплектацією або пересортуванням товару приймаються лише в оригінальній упаковці до моменту його монтажу.

4. У разі, якщо вихід з ладу придбаних деталей спричинив додаткові пошкодження взаємопов'язаних вузлів або механізмів автомобіля, необхідно зробити детальний фотозвіт з повним описом всіх пошкоджених деталей і не приступати до зняття деталей з автомобіля, не надавши цю інформацію менеджеру з якості відповідального за регіон або торговому представнику.

5. З рекламацийним товаром необхідно надати **ПОВНІСТЮ** заповнений бланк рекламаций Юнікс Трейд і оригінал (або копію) акту виконаних робіт зі СТО, де проводилось встановлення даного виробу (в акті має бути зазначена дата монтажу та пробіг автомобіля, акт має бути засвідчений печаткою або надаватись разом із копією витягу з держ.реєстру про реєстрацію якщо СТО працює без печатки), а також виріб у повному заводському комплекті. Якщо товар купувався за безготівковий розрахунок, так само потрібна накладна на повернення із зазначенням артикулу і кількості товару, а також наявністю дати, печатки підприємства та підпису відповідальної особи.

5. У разі необхідності у клієнта може бути запитана будь-яка додаткова інформація або документи зі СТО де проводилось встановлення виробу.

6. Термін розгляду рекламаций може займати до 14 днів з моменту отримання товару від покупця на склад компанії в звичайному випадку і до 30 днів якщо виробник товару зажадає виріб для експертизи.

7. У разі позитивного рішення щодо рекламаций у бік покупця, вартість рекламацийного виробу відшкодовується зарахуванням коштів на особистий рахунок клієнта для подальших замовлень товару.

8. Компенсується тільки вартість виробу без витрат на монтаж деталі на автомобіль (крім випадків, коли вихід з ладу проданого виробу спричинив за собою додаткові пошкодження сполучених деталей, вузлів та агрегатів автомобіля).

9. У разі відмови в рекламаций покупець може бути повідомлений про це як усно (за телефоном), так і письмово (бланком відмови в рекламаций) з повним поясненням причин відмови.

10. У разі відмови в рекламаций товар повертається покупцеві з наступним замовленням клієнта або іншим узгодженим способом.

11. Не приймаються до розгляду рекламаций виробу у яких відсутня повна заводська комплектація, необхідний пакет документів, або в неповному обсязі заповнений бланк рекламаций Юнікс Трейд (не вказано дату та номер вантажної накладної, модель та VIN код автомобіля або VIN вказаний з помилкою, на який встановлювалася деталь, артикул і т.д.).

12. Гарантійне звернення буде відхилено у разі самовільного розбирання, модифікації рекламацийного виробу клієнтом або надання неправдивої інформації. Юнікс Трейд залишає за собою право розбирати/руйнувати рекламацийні виробу для проведення дефектування та аналізу причин виходу з ладу (наприклад, у тестових лабораторіях або у незалежних експертних центрах).

13. У разі визнання випадку не гарантійним, товар буде зберігатись на складі компанії 30 днів. Після спливання вказаного періоду компанія не несе відповідальність за збереження деталі.