

Правила гарантийной поддержки TIXONA

1. Область распространения действия гарантийной поддержки.

Компания ООО «АКСИОМА», как официальный представитель бренда «TIXONA» на территории Российской Федерации, Республик Беларусь и Казахстан, Киргизии (далее «TIXONA»), расположенная по адресу: 123060, г. Москва, ул. Маршала Рыбалко, д. 2, корп. 6, этаж 3, пом. I, ком. 20, офис РМ-1, обеспечивает розничным покупателям* (далее - Покупатели) новых деталей бренда «TIXONA» (далее - «Товар») гарантийную поддержку сроком 2 (два) года или 40 000 км (в зависимости от того, что наступит раньше) для случаев установки деталей на станции технического обслуживания (Далее «СТО»), и сроком 1 (один) год в случае самостоятельной установки в соответствии с настоящими Правилами. Покупатель вправе воспользоваться гарантийной поддержкой один раз за период эксплуатации Товара в срок, установленный настоящими Правилами.

Исчисление сроков и пробега, в рамках которых распространяется гарантийная поддержка, происходит следующим образом:

- В случае установки на СТО срок 2 (два) года или пробег 40 000 км исчисляются со дня установки Товара (подтверждается заказ-нарядом).
- В случае самостоятельной установки срок 1 (один) год исчисляется со дня покупки Товара Покупателем (подтверждается кассовым чеком).

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

2. Условие предъявления запроса на гарантийную поддержку.

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

* Розничным покупателем является покупатель, использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3. Услуги в рамках гарантийной поддержки.

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

1. Рекламация продавцу (Стандартная процедура). Автовладелец подаёт рекламацию в СТО/магазин или дистрибьютору, у которого был приобретен Товар, приложив документы согласно действующей процедуре рекламации продавца.
2. Рекламация производителю напрямую от автовладельца (Программа прямого возмещения. Действительна только на территории РФ). При получении клиентского запроса и всех необходимых документов TIXONA принимает решение об осуществлении одного из двух действий: предоставить Заявителю новый Товар без дефекта безвозмездно взамен Товара с дефектом или выплатить Покупателю сумму, потраченную им на приобретение Товара. Товар, предоставляемый взамен Товара с дефектом, должен обладать теми же свойствами и техническими параметрами, однако не обязательно должен быть идентичной модели. В случае, если дефект Товара невозможно было обнаружить до установки, то TIXONA производит компенсацию расходов Покупателя, связанных с установкой Товара, на основании соответствующих документов (подробнее в п.4.2).

4. Способ предъявления запроса на гарантийное обслуживание.

1. В рамках Стандартной процедуры, для подачи запроса на гарантийное обслуживание необходимо обращаться к поставщику детали. Для розничного покупателя поставщиком является СТО/магазин/дистрибьютор, а для СТО/магазина поставщиком является компания-дистрибьютор либо иной оптовый продавец. Процедуру оформления рекламации в данном случае нужно уточнять у поставщика.
2. Для подачи запроса на Прямое возмещение розничному покупателю необходимо оформить запрос в службу технической поддержки TIXONA по электронной почте info@tixona.ru либо через форму обратной связи на официальном сайте бренда www.tixona.ru.

Запрос в TIXONA на Прямое возмещение должен содержать:

- описание дефекта Товара, фотографию Товара с заводским номером;
- фотографию документа, позволяющего идентифицировать Товар и дату его покупки (кассовый чек, чек-ордер, платежное поручение, счет на оплату, заказ-наряд);

- в случае обнаружения дефекта после установки Товара, Покупатель, в дополнение к вышеперечисленным, предоставляет документ, позволяющий идентифицировать вид оказанных услуг, их стоимость и дату оказания, а также документ позволяющий определить фактический пробег после установки Товара и техническое заключение СТО о неисправности Товара.

После обработки запроса служба технической поддержки TIXONA вправе запросить у Покупателя дополнительную информацию, а также предложить предоставить Товар с дефектом для осуществления диагностики причин возникновения дефекта (отправка Товара осуществляется за счет TIXONA). По итогам рассмотрения запроса Покупателя TIXONA выносит заключение о применении одного из двух вариантов гарантийной поддержки или отказе в гарантийной поддержке.**

По итогам рассмотрения запроса Покупателя TIXONA выносит заключение о применении одного из двух вариантов гарантийной поддержки или отказе в гарантийной поддержке.**

5. Случаи, на которые гарантийная поддержка TIXONA не распространяется.

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

- естественным износом;
- установкой Товара на автомобиль, которая противоречит актуальным каталогам и кроссам TIXONA (некорректный подбор);
- использованием Товара на автомобилях с измененными по отношению к штатным характеристиками (тюнинг);
- нарушением Покупателем правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- нарушением Покупателем правил установки, эксплуатации, транспортировки и хранения Товара;

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

- наличием механических, химических и других повреждений;
- полностью или частично, прямо или косвенно неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля;
- использованием Товара в спортивных соревнованиях любого вида;
- ремонтом Товара;
- доработкой или прочими самостоятельными изменениями Товара.

6. Прочие положения.

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

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