

Правила гарантийной поддержки TIXONA

1. Область распространения действия гарантийной поддержки.

Компания АКСИОМА, как эксклюзивный представитель бренда «TIXONA» на территории Российской Федерации и стран ЕАЭС (далее «TIXONA»), обеспечивает розничным покупателям (далее – Покупатели*) новых деталей бренда «TIXONA» (далее - «Товар») гарантийную поддержку **сроком 2 (два) года без ограничения пробега** для случаев установки деталей на станции технического обслуживания (Далее «СТО»), или **сроком 1 (один) год без ограничения пробега** 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 без ограничения пробега исчисляется со дня установки Товара на автомобиль (подтверждается заказ-нарядом от СТО).
- В случае самостоятельной установки или отсутствия заказ-наряда от СТО срок 1 (один) год без ограничения пробега исчисляется со дня розничной продажи Товара (подтверждается кассовым чеком). Производственный дефект продукта должен быть подтвержден актом дефектовки или техническим заключением СТО, либо заключением эксперта, обладающего подтвержденной компетенцией.

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.

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

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). Покупатель (физическое или юридическое лицо) 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. Только для физических лиц. Действительна только на территории РФ).

При получении клиентского запроса и всех необходимых документов TIXONA принимает решение об осуществлении выплаты Покупателю суммы, потраченной им на приобретение Товара. В случае, если дефект Товара невозможно было обнаружить до установки, то TIXONA производит компенсацию расходов Покупателя, связанных с установкой Товара, в отношении которого происходит возмещение 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 (только физические лица) необходимо отправить запрос в службу технической поддержки TIXONA по электронной почте techsupport@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 техническое заключение СТО о неисправности Товара (акт дефектовки).

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 возмещении 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;
- нарушением Покупателем правил установки, включая неверный выбор типа или режима сварки при установке пламегасителя или гофры-компенсатора
- нарушением Покупателем правил эксплуатации, транспортировки и хранения Товара;
- установкой Товара на автомобиль, которая противоречит актуальным каталогам и кроссам TIXONA, некорректный подбор деталей по размеру;
- использованием Товара на автомобилях с измененными по отношению к штатным характеристиками (тюнинг);
- нарушением Покупателем правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- наличием механических, химических и других повреждений, не связанных с естественными повреждениями, полученными в процессе нормальной эксплуатации Товара;
- полностью или частично, прямыми или косвенными неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля, включая неисправности системы питания и зажигания двигателя;
- 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 компании 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.

** 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.