

# **ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ**

## **на продукцию бренда Dragon Power (DP)**

**ООО «Атланты» — Официальный представитель и гарант DP**

### **1. Философия DP**

Продукция бренда Dragon Power (DP) создается **профессионалами для профессионалов**. Каждый компонент спроектирован в соответствии с высочайшими стандартами качества, надежности и ресурса. Мы ценим доверие наших клиентов и стремимся не только соответствовать, но и превосходить их ожидания. Настоящее Положение закрепляет расширенные гарантийные обязательства DP, являющиеся неотъемлемой частью нашего стремления к качеству и профессиональному сервису.

### **2. Определения и Термины**

- Гарантийный Случай:** Факт выхода продукции DP из строя по причине производственного дефекта (брата) в течение гарантийного срока при соблюдении всех условий настоящего Положения.
- Конечный Потребитель:** Физическое или юридическое лицо, приобретшее продукцию DP для собственного использования (эксплуатации) на принадлежащем ему (-ей) автомобиле, а не для перепродажи или ремонтного бизнеса. Для СТО и точек продаж действуют особые условия - п. 3.3.
- Официальная СТО:** Станция технического обслуживания, имеющая лицензию/сертификаты на выполнение соответствующих работ, оборудование и квалифицированный персонал.
- Регламент Технического Обслуживания:** Интервалы замены компонентов, установленные производителем автомобиля в официальном руководстве по эксплуатации и техническому обслуживанию.
- Претензия (Рекламация):** Официальное заявление Конечного Потребителя или уполномоченного лица о наступлении предполагаемого Гарантийного Случая.

- **Экспертиза:** Процедура осмотра и анализа неисправной детали и сопутствующих доказательств, проводимая ООО «Атланты» или уполномоченной организацией.
- **Гарантийное Обеспечение:** Меры, принимаемые ООО «Атланты» при подтверждении Гарантийного Случая (замена, ремонт, компенсация).

### **3. Гарантийные Сроки и Условия**

#### **3.1. Расширенная Гарантия (Основная продукция: запчасти, узлы агрегатов, технические жидкости кроме указанных в 3.2):**

- **Срок: 24 месяца (2 года)** с даты продажи Конечному Потребителю.
- **Пробег:** Без ограничения пробега.

#### **3.2. Базовая Гарантия (Расходные материалы):**

- **Фильтры (воздушные, салонные, топливные, масляные), Лампы: 6 месяцев** или **10 000 км** пробега (в зависимости от того, что наступит ранее).
- **Щетки стеклоочистителя: 12 месяцев** (Гарантия не распространяется на естественный износ резиновой части щетки, снижение качества очистки из-за загрязнения стекла/щетки, механические повреждения лезвия).

#### **3.3. Гарантия для юридических лиц:**

- Для юридических лиц, приобретающих продукцию DP для установки/перепродажи клиентам, гарантийные обязательства регулируются отдельным договором /сервисным соглашением. Настоящее Положение описывает обязательства перед Конечным Потребителем. Продавец выступает посредником при оформлении претензии от имени клиента.

### **4. Гарантийное Обеспечение (Действия при Гарантийном Случае)**

При подтверждении Гарантийного Случая ООО «Атланты» обязуется предоставить Конечному Потребителю **на выбор**:

1. **Бесплатную замену** неисправной детали на аналогичную новую деталь DP.
2. **Ремонт** неисправной детали (если технически возможен и экономически целесообразен).
3. **Возврат уплаченных денежных средств** за неисправную деталь.

**Дополнительно, при наступлении гарантийного случая и подтверждении причинно-следственной связи, могут быть компенсированы:**

- Стоимость **других деталей (компонентов) автомобиля**, вышедших из строя **непосредственно и исключительно** по вине неисправной детали DP.
- Стоимость **работ по замене** неисправной детали DP и вышедших из строя смежных компонентов (на основании актов выполненных работ Официальной СТО с указанием нормо-часов и расценок).

## **5. Условия компенсации:**

### **1. Соблюден гарантийный срок (п. 3).**

### **2. Наличие документов:**

- Оригинал товарного чека/накладной на покупку детали DP.
- Заказ-наряд Официальной СТО с четким указанием даты установки детали DP, VIN автомобиля, пробега на момент установки, описанием выполненных работ.
- Заказ-наряд Официальной СТО, подтверждающий факт выхода детали DP из строя, дату обнаружения, пробег автомобиля на эту дату, описание неисправности и ее симптомов, описание выявленных последствий.

### **3. Технические условия:**

- Выход детали из строя обусловлен **производственным дефектом (браком)**.
- **Отсутствует** нарушение технологии установки детали (подтверждается актом СТО, фото/видео фиксацией при необходимости).
- **Отсутствует** факт неправильной эксплуатации автомобиля (перегруз, перегрев, использование не по назначению, участие в соревнованиях, экстремальные условия).
- **Отсутствует** влияние на деталь DP других неисправных узлов автомобиля.
- **Отсутствуют** следы стороннего механического воздействия, аварии, коррозии из-за внешних факторов (реагенты, ДТП), умышленной порчи.
- **Отсутствуют** следы самостоятельного вскрытия, ремонта или модификации детали DP.
- Характер износа/поломки **не соответствует** естественному износу при нормальных условиях эксплуатации.
- **Отсутствуют** конструктивные изменения автомобиля, влияющие на ресурс или работу детали DP.

- Для деталей, требующих **парной замены** (амортизаторы, пружины, стойки стабилизатора, тормозные колодки/диски на одной оси) выполнена парная замена.
- Для амортизаторов: одновременно выполнена замена защитных комплектов (пыльники, отбойники).

## **6. Условия ОТКАЗА в компенсации:**

Компенсация дополнительных расходов не может быть предоставлена в случаях, если:

1. Не соблюдены условия п.п. 3 (Гарантийные Сроки и Условия) и/или п. 5 (Условия компенсации).
2. Отсутствуют или представлены неполные/неподлинные документы (п. 5.2).
3. Неисправность вызвана:
  - Естественным износом.
  - Несоблюдением правил эксплуатации, ТО или хранения автомобиля или детали.
  - Действиями непреодолимой силы (форс-мажор).
  - Установкой детали на автомобиль, не соответствующий ее техническим характеристикам.
  - Некачественным ремонтом или обслуживанием, проведенным не на Официальной СТО.
4. Серийный номер/артикул детали не идентифицируется, поврежден или удален.
5. Деталь использовалась в коммерческих целях (такси, грузоперевозки, если иное не оговорено спецификой детали и ее допусками).

## **7. Порядок Оформления и Рассмотрения Претензии (Рекламации)**

1. **Обнаружение неисправности:** При подозрении на гарантийный случай Конечный Потребитель **обязан немедленно прекратить эксплуатацию** неисправного узла/детали и автомобиля (если это влияет на безопасность) и обратиться на СТО, где производилась установка.
2. **Первичная диагностика СТО:** СТО проводит первичный осмотр, фиксирует неисправность, симптомы, последствия. **Составляет Акт дефектации/осмотра.** (рекомендуется)
3. **Подача Претензии:**

- Претензия подается Конечным Потребителем или уполномоченной лицом от его имени в ООО «Атланты» в **свободной письменной форме** (на бланке СТО/магазина/заявление потребителя) с обязательным приложением пакета документов (в случае запроса на компенсацию расходов) по адресу эл.почты: info@dragon-power.ru
- **Срок подачи:** Не позднее **14 календарных дней** с момента обнаружения неисправности.
- **Необходимые документы и информация:**
  - Заполненное заявление-претензия.
  - Копия паспорта Конечного Потребителя (1-2 стр + прописка).
  - Данные автомобиля: Марка, Модель, Год выпуска, VIN, Гос. номер, Текущий пробег.
  - Документ о покупке детали DP (чек/накладная): Дата, место, артикул, серийный номер (если есть), цена.
- **Дополнительные документы и информация, в случае запроса на компенсацию расходов:**
  - Заказ-наряд СТО на **установку** детали DP: Дата, пробег на момент установки, VIN, описание работ.
  - Заказ-наряд СТО на **диагностику неисправности**: Дата, пробег на момент диагностики, подробное описание неисправности, симптомов, выявленных последствий.
  - Акт дефектации/осмотра неисправной детали и сопутствующих поврежденных узлов (при наличии).
  - **Фото/Видео:** Детали DP с видимым серийным номером/артикулом; Неисправности на детали; Поврежденных смежных узлов; Общего вида узла на автомобиле.
  - Расчет запрашиваемой компенсации: Стоимость работ по замене (акт СТО), стоимость вышедших из строя смежных деталей (чеки/накладные).
  - **Рекламационная деталь:** Должна быть сохранена и представлена по запросу ООО «Атланты» для экспертизы. Доставка детали организуется за счет ООО «Атланты» после принятия претензии к рассмотрению.

#### 4. Регистрация и Рассмотрение:

- ООО «Атланты» регистрирует претензию в день получения и уведомляет заявителя о регистрационном номере.

- **Срок первичного рассмотрения (комплектность документов, соответствие условиям): До 5 рабочих дней.**

○ При некомплектности – запрос недостающих документов. Срок приостанавливается.

#### **5. Экспертиза:**

- Принятие решения о Гарантийном Случае требует проведения **Экспертизы**.
- Экспертиза проводится силами ООО «Атланты» или аккредитованной независимой организацией.
- **Срок проведения Экспертизы: Не более 20 рабочих дней** с момента получения ООО «Атланты» ВСЕХ необходимых документов и рекламационной детали.
- Заявитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (по согласованию).

#### **6. Решение и Уведомление:**

- Решение о признании/непризнании Гарантийного Случая принимается на основании заключения Экспертизы и соблюдения условий настоящего Положения.
- **Общий срок рассмотрения претензии (от получения полного пакета до решения): До 30 календарных дней.** Сложные случаи – до 45 календарных дней (с уведомлением заявителя).
- Окончательное решение в письменной форме направляется заявителю.

#### **7. Исполнение Гарантийных Обязательств:**

- При положительном решении ООО «Атланты» согласует с заявителем способ Гарантийного обеспечения (замена/ремонт/компенсация) и сроки его исполнения (как правило, не более 14 рабочих дней с момента согласования).
- Компенсация денежных средств осуществляется на указанные заявителем реквизиты в течение 10 рабочих дней после подписания акта о выполнении гарантийных обязательств.
- Замена детали производится на той же СТО, где была установлена неисправная деталь, или в ином согласованном месте.

### **8. Ответственность Сторон**

- ООО «Атланты» несет ответственность за качество продукции DP и исполнение гарантийных обязательств в соответствии с настоящим Положением и действующим законодательством РФ.

- Конечный Потребитель и уполномоченное лицо несут ответственность за достоверность предоставленной информации и документов, а также за соблюдение условий эксплуатации, установки и своевременного обращения при неисправности.
- ООО «Атланты» не несет ответственности за косвенные убытки, упущенную выгоду, эвакуацию автомобиля, простой, кроме предусмотренных компенсаций в п. 4.

## **9. Заключительные Положения**

1. Настоящее Положение является публичным документом и размещается на официальном сайте ООО «Атланты» и Dragon Power.
2. Гарантийные обязательства действительны только при наличии правильно оформленных документов о покупке (кассовый/товарный чек, накладная).
3. ООО «Атланты» оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Положение. Изменения вступают в силу после их публикации на официальном сайте. Гарантийные обязательства на продукцию, купленную ДО даты изменения Положения, регулируются его предыдущей редакцией.
4. Все спорные вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются путем переговоров, а при недостижении согласия – в соответствии с законодательством РФ.
5. Настоящее Положение заменяет все предыдущие версии гарантийных политик DP.

**Контроль качества и безупречный клиентский сервис — основа философии Dragon Power. Мы стремимся к долгосрочному и взаимовыгодному партнерству с профессионалами и владельцами автомобилей.**

Директор ООО «Атланты»

