**Компания Denso осуществляет гарантийное обслуживание на территории Российской Федерации, Республики Беларусь и Республики Казахстан для товаров, приобретенных на территориях вышеперечисленных стран у официальных дилеров Denso.**

**Срок гарантийного обслуживания 1 год с момента первоначальной покупки в розничной сети конечным покупателем.**

**Условия годовой гарантии Denso не распространяются на рекламации, выдвинутые на основании законодательства о защите прав потребителей.**

**Для принятия к рассмотрению рекламаций по любой товарной группе необходимы следующие документы:**

**- Заполненный бланк рекламации (**Обязательно указание VIN, оригинального номера детали, точные данные по марке и модели автомобил)

****

**- Чек на покупку**

**- Заказ-наряд и заключение от СТО**

**Все рекламации необходимо направлять на адрес:** [claim@denso.ru](mailto:claim@denso.ru)

**ВАЖНО! Для каждой товарной группы необходим дополнительный список документов и/или данных, более детальную информацию вы можете найти в разделах по продуктовым группам.**

**На что распространяется гарантия?**

**Компания ООО «Денсо РУС» гарантирует отсутствие дефектов материалов и качество изготовления изделий торговой марки Denso, содержащихся в оригинальной упаковке и приобретенных на территории Российской Федерации, Республики Казахстан и Республики Беларусь, при использовании в соответствии с руководствами пользователя, техническими характеристиками и другими опубликованными рекомендациями Denso в течение 1 года с момента первоначальной покупки в розничной сети конечным покупателем.**

**На что НЕ распространяется гарантия Denso?**

**Эта гарантия не распространяется:**

1. **на износ расходных частей, например, защитных покрытий, за исключением случаев, когда повреждения вызваны дефектами материалов или изготовления;**
2. **косметические повреждения, включающие, помимо прочего, царапины, вмятины, за исключением случаев, когда повреждения вызваны дефектами материалов или изготовления;**
3. **повреждения, вызванные использованием вместе с компонентами или продуктами сторонних производителей, которые не соответствуют спецификациям продукции Denso**
4. **случайные повреждения и повреждения, вызванные нарушением правил, использованием не по назначению, контактом с жидкостью, пожаром, землетрясением и другими внешними причинами;**
5. **повреждения, вызванные эксплуатацией продукта Denso не в соответствии с его техническими характеристиками или другими опубликованными компанией Denso инструкциями;**
6. **повреждения, возникшие в результате обслуживания (в том числе обновлений и расширений) лицами, не являющимися представителями Denso или авторизованных сервисных центров компании Denso**
7. **продукт Denso, в функции и возможности которого внесены изменения без письменного разрешения компании Denso;**
8. **дефекты, возникшие вследствие естественного износа или старения устройства продукта Denso;**
9. **продукты Denso, на которых удален или поврежден серийный номер, или случаи, когда Denso получает информацию от релевантных государственных органов о том, что продукт украден.**

**Процедура обработка рекламации – Свечи зажигания и накаливания**

**Дополнительные данные и/или документы для принятия рекламаций по свечам зажигания**

* Для свечей зажигания данные по замеру толщины уплотнительного кольца (кроме свечей с конусным седлом) с помощью электронного штангенциркуля:
* Заполненный бланк рекламации DENSO с указанием результатов замера толщин уплотнительных колец (обязательные поля должны быть заполнены).
* Для свечей накаливания необходимо указать напряжение, которое подавалось на свечу
* фотографии свечей в хорошем качестве (фото электродов, фото юбки свечи с двузначным буквенным кодом), заключение СТО и заказ-наряд.

Заполненный бланк рекламации Denso (Обязательно указание VIN и оригинальный номер

* В отдельных случаях компания DENSO оставляет за собой право запросить осциллограмму/график работы свечей зажигания и накаливания.
* В случае отсутствия одного из документов или данных, указанных выше, рекламация рассматриваться не будет.
* Ссылки на испытания свечей на стенде перед установкой не могут служить основанием для удовлетворения претензии.
* В случае, если установить точную причину выхода из строя свечи зажигания или накаливания не удалось, дистрибьютор может отправить деталь в офис Denso по адресу: Головинское шоссе 5 корп. 1, 125212 Москва, Россия.
* Denso Россия отправляет свечи в Denso Europe BV (Weesp, Netherlands) для проведения точной диагностики.

Срок обработки запроса – 2-3 месяца с момента получения детали в офис Denso.

В случае если дистрибьютор отказывается осуществлять точную диагностику в удовлетворении рекламации будет оказано.

**Процедура обработка рекламации – радиаторы, конденсоры и вентиляторы**

* В случае если брак/повреждение обнаружено до установки на автомобиль необходимо предоставить фото упаковки во всех ракурсах для определения вероятности повреждения при транспортировке.
* Проверяет в заказ-наряде информацию о точной маркировке/типе использовавшегося антифриза и проведении промывки системы охлаждения/кондиционирования. Если использовался антифриз неподходящей спецификации и промывка системы не производилась, будет отказано в рекламации.
* Фотографии товара в хорошем качестве с указанием проблемного участка, а также заключение СТО и заказ-наряд.
* В случае отсутствия одного из документов или данных, указанных выше, рекламация рассматриваться не будет.

**Процедура обработка рекламации – компрессоры**

* Проверка соблюдения требований DENSO (http://www.denso-am.ru/media/446990/ru\_brochure\_ac.pdf) по установке компрессора: обязательная замена элемента фильтра-осушителя и резиновых уплотнений контура кондиционирования и проведение вакуумирования системы. Если хотя бы одно из требований по установке не выполнено в рекламации будет отказано
* Если все требования по установке были выполнены, то компрессор передается на дефектовку в компанию Автоматика. При передаче компрессора Дистрибьютор обязан получить копию заказ-наряда, оформленного на компанию ООО "Денсо Рус". Контактный номер в компании Автоматика **Тел: +7-495-419-04-75 доб. Е-MAIL: acprof116@gmail.com**
* заключение и заказ-наряд СТО, установившего компрессор, а также копию заказ-наряда Автоматики. **ВАЖНО! Тема письма: Рекламация \ Компрессор DCPХХХХХ \ Имя компании \ Номер заказ наряда**
* В случае отсутствия одного из документов или данных, указанных выше, рекламация рассматриваться не будет.
* В течение **10** дней после получения всех документов ООО «Денсо Рус» отправляет официальное заключение по рекламации в электронном виде (в бумажном виде по запросу).
* В течение **7** дней после заключения Дистрибьютор обязан забрать компрессор у компании Автоматика с оригиналом их заключения.
* **ВАЖНО! Компрессор утилизируется через 1 неделю после заключения ДЕНСО.**

**Процедура обработка рекламации – кислородные датчики**

* При передаче рекламации необходимы следующие документы:

1) Акт первичной диагностики с указанием кода(ов) ошибки(ок) DTC/OBDE (какой датчик неисправен и предполагается к замене)

2) Обязательно указание VIN и оригинального номера датчика

3) Заключение о неисправности датчика Denso с указанием отклонений от нормативных параметров напряжения и тока

4) Обаятельно корректное указание марки и модели автомобиля, включая поколение, год выпуска, кузова, литраж автомобиля

* При передаче рекламации в заявке должны быть указаны:

1. Данные о сопротивлении в цепи подогрева. Категорически не рекомендуем измерять сопротивление цепи подогрева непрофессиональными мультиметрами во избежание повреждений, что должно быть указано в рекламации. Рекламации на основании несоответствия сопротивления без данных о мультиметре рассматриваться не будут.

* В случае отсутствия одного из документов или данных, указанных выше, рекламация рассматриваться не будет.

**Процедура обработка рекламации – щетки стеклоочистителя**

* Фотографии и/или видео стекла.
* Указание срока использования щеток
* Обаятельно корректное указание марки и модели автомобиля, включая поколение, год выпуска, кузова, литраж автомобиля
* В случае отсутствия одного из документов или данных, указанных выше, рекламация рассматриваться не будет.

**Процедура обработка рекламации – стартеры и генераторы**

* агрегат передается на дефектовку в компанию Вольтаж. При передаче агрегата Дистрибьютор обязан получить копию заказ-наряда, оформленного на компанию ООО "Денсо Рус". Контактный номер компании Вольтаж: +74956602200
* заключение и заказ-наряд СТО, установившего агрегат, а также копию заказ-наряда компании Вольтаж.
* В случае отсутствия одного из документов или данных, указанных выше, рекламация рассматриваться не будет.
* В течение **10** дней после получения всех документов ООО «Денсо Рус» отправляет официальное заключение по рекламации в электронном виде (в бумажном виде по запросу).
* В случае отсутствия одного из документов или данных, указанных выше, рекламация рассматриваться не будет.

**Процедура обработка рекламации – топливные насосы**

* Обязательно указание даты установки и снятия насоса.
* Данные по диагностике с профессионального мультиметра или тестером напряжение на клеммах.
* Данные по напряжению на проводах