

# Процесс обработки гарантийных случаев при расширенной гарантии

- 1. Всемирная гарантия: на запчасти **MEYLE- 2 года** на запчасти **MEYLE-HD- 4 года**
- 2. Всю необходимую информацию об условиях гарантии Вы найдёте в гарантийном сертификате.



## На что обращать внимание при обработке гарантийного случая?

- гарантия действует от даты покупки или даты установки на MEYLE 2 года MEYLE HD 4 года
- 2. При гарантийном случае гарантийный срок исчисляется с первой покупки / установки и не продлевается после замены по гарантии.
- 3. Чтобы рекламация могла быть обработана MEYLE, должен быть заполнен гарантийный формуляр (в электронном виде).





#### Условия гарантии



Гарантийный срок на запчасти MEYLE - 2 года, на запчасти MEYLE-HD - 4 года со дня покупки или установки.



Письменное уведомление о выявленных дефектах в материале и качестве изготовления в течение 30 дней с момента их обнаружения.



Урегулирование гарантийных случаев происходит через то предприятие или того продавца, у которого была приобретена запчасть.



Предоставление документов, подтверждающих покупку запчасти и, при наличии, дату её установки на автомобиль.

#### Условия гарантии



При условии технически правильного выполнения монтажа в сертифицированной мастерской с соблюдением предписаний производителя автомобиля относительно периодичности технического обслуживания и замены необходимых деталей.



Гарантия не распространяется на случаи естественного износа.



Запчасти, на которые заявляется претензия, не должны иметь каких-либо механических повреждений или следов внешнего воздействия - гарантия не действует в случае ненадлежащего обращения или манипуляций.



На все водяные насосы MEYLE-HD гарантирован пробег 100.000 миль

### Условия гарантии





Перед установкой водяного насоса MEYLE система охлаждения должна быть промыта.

В случае рекламации гарантийный срок исчисляется с даты первоначальной покупки / установки и не продлевается.



#### Обработка гарантийных случаев

1. Потребитель подаёт жалобу о купленной запчасти **MEYLE** или **MEYLE-HD** в сервис/магазин по месту покупки запчасти.

Должны быть предоставлены следующие документы:

- 1. Если запчасть не была установлена: только **товарный чек** рекламация обрабатывается в нормальной форме,Продавец проверяет запчасть и в гарантийном случае подаёт заявку дистрибьютору.
- 2. Если запчасть была установлена на автомобиль: дополнительно предоставляются документы по установке (заказ-наряд).
- 2. В гарантийном случае продавец расчитывается с потребителем.
- 3. Рекламация переправляется дистрибьютору.

#### Обработка гарантийных случаев

- 4. Дистрибьютор проверяет рекламацию. Если условия соблюдены, рекламация направляется на MEYLE (с заполненным рекламационным формуляром, в электронном виде).
- 5. Запчасть должна сохраняться дистрибьютором в течение 3 месяцев, чтобы у MEYLE была возможность её забрать для детальной проверки или проверить на месте. По истечении 3 месяцев дистрибьютор должен уничножить дефектные запчасти (без напоминания).
- 6. Если рекламация будет подтверждена MEYLE, выставляется кредит нота дистрибьютору.

