

## НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

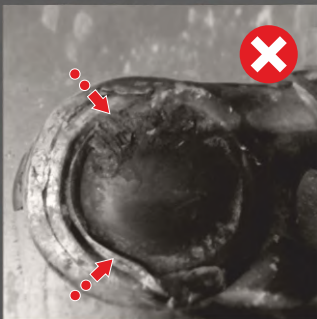
Гарантия не распространяется, если присутствуют следы ремонта, механические повреждения, изменение конструкции, неправильный подбор деталей к транспортному средству, нарушение инструкций по ремонту.

### ИЗМЕНЕНИЕ КОНСТРУКЦИИ



Внесение изменений в конструкцию детали. Применение сварки, механической обработки с целью ремонта или доработки узла

### МЕХАНИЧЕСКОЕ ПОВРЕЖДЕНИЕ



Воздействие на деталь, в результате которого присутствуют следы удара, замятия, изменения формы и т.д.

### НЕПРАВИЛЬНЫЙ ПОДБОР ДЕТАЛИ К ТС



Несовместимость детали и автомобиля в связи с непрофессиональным подбором в торгующей организации или покупателем

### НАРУШЕНИЕ ИНСТРУКЦИЙ ПО РЕМОНТУ



Установка/эксплуатация деталей в нарушение инструкций по ремонту и эксплуатации ТС.

КАК МЫ  
ДЕЛАЕМ КАЧЕСТВО



*Железная гарантия  
– легкие условия!*

[WWW.ROSTAR.COM](http://WWW.ROSTAR.COM)

Горячая линия:  
**8 800 200-29-19**  
(Пн-Пт) с 9:00 до 18:00 по МСК

 **ROSTAR**<sup>®</sup>  
GROUP OF COMPANIES



БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ПРОБЕГУ  
**НА ПРОДУКЦИЮ ROSTAR**

## ГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ, ПО КОТОРЫМ ДЛЯ ВАС УЖЕ ПРИНЯТО РЕШЕНИЕ!

### ДЛЯ АМОРТИЗАТОРОВ ПОДВЕСКИ:

#### ПОДТЕКИ МАСЛА



#### ОТКРУЧИВАНИЕ ГАЙКИ ШТОКА – НЕКАЧЕСТВЕННОЕ КЕРНЕНИЕ ГАЙКИ



#### ОТРЫВ ОТБОРТОВКИ КОРПУСА – НЕКАЧЕСТВЕННАЯ ЗАВАЛЬЦОВКА



### ДЛЯ РЕАКТИВНЫХ И V-ОБРАЗНЫХ ШТАНГ:

#### РАЗРУШЕНИЕ ИЛИ ВЫДАВЛИВАНИЕ САЙЛЕНТБЛОКА



#### ВЫЛЕТ СТОПОРНОГО КОЛЬЦА



### ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

## ЕСЛИ ВЫЯВЛЕННЫЙ ДЕФЕКТ СООТВЕТСТВУЕТ УКАЗАННОМУ НА ФОТО, ДЕТАЛЬ ОДНОЗНАЧНО ПОДЛЕЖИТ ЗАМЕНЕ ПО ГАРАНТИИ.

В остальных случаях необходимо связаться с производителем самостоятельно или обратиться к ближайшему дилеру ГК «Ростар»!

### 1. Сфотографируйте деталь и предполагаемый и/или выявленный дефект **до и после** демонтажа с транспортного средства.

Нужны фото мест крепления детали на ТС, фото положения детали на ТС, фото общего вида детали после демонтажа, фото дефекта, фото номера детали и даты ее производства (лазерная маркировка на корпусе детали).

### 2. Проверьте дату производства указанную на корпусе детали.

Гарантия распространяется на 1 год эксплуатации с момента установки, но не более 2 лет с даты производства.

### 3. Заполните акт рекламации.

Зарегистрируйтесь и заполните акт на сайте [ROSTAR.COM](http://ROSTAR.COM) или скачайте форму акта в разделе Гарантия (все поля обязательны для заполнения).

### 4. Обратитесь в место покупки детали, или к любому уполномоченному дилеру, или отправьте акт и фотографии самостоятельно производителю.

Адреса дилеров ГК «Ростар» и контактная информация Отдела качества на сайте [ROSTAR.COM](http://ROSTAR.COM). Горячая линия для дополнительной информации: 8 800 200-29-19 (Пн-Пт) с 9:00 до 18:00 по МСК.



При возникновении вопроса подлежит ли деталь замене по гарантии, обратитесь на горячую линию для получения информации о дальнейших действиях.  
Ваше обращение будет отработано в течении 1 рабочего дня.

## ЕСЛИ К ВАМ ОБРАТИЛСЯ КЛИЕНТ С ДЕФЕКТНОЙ ДЕТАЛЬЮ, ТО ВАМ НЕОБХОДИМО ПРИНЯТЬ ОБРАЩЕНИЕ И ДЕЙСТВОВАТЬ ПО СЛЕДУЮЩЕМУ АЛГОРИТМУ:

### 1. Проверьте деталь на предмет верности подбора к ТС, на соответствие заявленному дефекту и фотографии, на отсутствие механических повреждений, следов ремонта, вмешательства в конструкцию.

### 2. Проверьте дату производства указанную на корпусе детали (лазерная гравировка).

Гарантия распространяется на 1 год эксплуатации с момента установки, но не более 2 лет с даты производства.

### 3. В случае полного соответствия условиям п.1, п.2 и при наличии на складе, незамедлительно произвести замену детали конечному покупателю. При возникновении спорных моментов связаться с Отделом качества ГК «Ростар» по тел. +7 (8552) 77-86-81 (доб. 2280) или 8 (991) 667-59-59 (WhatsApp).

### 4. Заполните акт рекламации на сайте [ROSTAR.COM](http://ROSTAR.COM) в разделе «Мои рекламации».

### 5. Отправьте деталь и бухгалтерские документы на возврат товара в ООО «РЕДТРАК» транспортной компанией «Деловые линии» или «Байкал-Сервис» за счёт ООО «РЕДТРАК».

**Без дефектной детали и без бухгалтерских документов замена деталей не производится!**



### ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ МАГАЗИНА