

ЖЕЛЕЗНАЯ

ГАРАНТИЯ



БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ПРОБЕГУ

НА ПРОДУКЦИЮ ROSTAR

ПРОГРАММА «ЖЕЛЕЗНАЯ ГАРАНТИЯ»

1. Упрощает принятие решения по гарантии.
2. Определяет негарантийные случаи, при отсутствии которых дефектная деталь подлежит замене.
3. При наличии полной информации по выявленному дефекту, решение будет предоставлено в течение 24 часов с момента поступления рекламации в отдел качества торгового дома ООО «РЕДТРАК» ГК «Ростар».

При выявлении дефекта продукции ГК «Ростар» необходимо направить в отдел качества всю информацию по деталям любым удобным способом – WhatsApp, Viber, E-mail, Skype, сайт www.rostar.com, через дилера ГК «Ростар»:

- фото общего вида детали до и после демонтажа;
- фото маркировки детали (лазерная маркировка на корпусе детали);
- фото/видео предполагаемого и/или выявленного дефекта (при наличии возможности – детально показать дефект);
- данные ТС, на которое были установлены заявленные детали;
- контактные данные конечного потребителя;
- обстоятельства, при которых выявлен дефект.

Если не выявлены признаки ремонта деталей, механических повреждений, изменения конструкции, свидетельств неверного подбора деталей, нарушения инструкций по ремонту ТС, детали подлежат замене конечному потребителю.

- Гарантийная продукция будет возмещена дилеру/магазину, заменившему деталь клиенту.
- Заявленные детали подлежат возврату для определения причины возникновения дефекта.
- По результатам комиссионного исследования деталей будет предоставлен ответ по их качеству.



ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Если выявленный дефект не возник вследствие изменения, вмешательства в конструкцию, неверного подбора деталей, нарушения инструкций по ремонту ТС, деталь не имеет признаков ремонта, механических повреждений, она однозначно подлежит замене по гарантии.

При возникновении вопросов 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, снимите краткое видео.

Нужны фото мест крепления детали на ТС, фото положения детали на ТС, фото общего вида детали после демонтажа, фото/видео 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 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.

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.

При наличии полной информации по выявленному дефекту решение будет предоставлено в течение 24 часов с момента поступления рекламации в отдел качества торгового дома ООО «РЕДТРАК» ГК «Ростар».



ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ДЛЯ МАГАЗИНА/ ДИЛЕРА

Если к вам обратился клиент с дефектной деталью, необходимо принять обращение и действовать по следующему алгоритму:

1. Проверьте деталь на предмет корректности подбора к ТС, на соответствие заявленному дефекту, отсутствие признаков ремонта, механических повреждений, изменения, вмешательства в конструкцию, нарушения инструкций по ремонту ТС.

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 торгового дома ООО «РЕДТРАК» ГК «Ростар» по тел. +7 (8552) 77-86-81 (доб. 2280) или 8 (991) 667-59-59 (WhatsApp). Гарантийная продукция будет возмещена дилеру.

4. Заполните акт рекламации на сайте ROSTAR.COM в разделе «Мои рекламации».

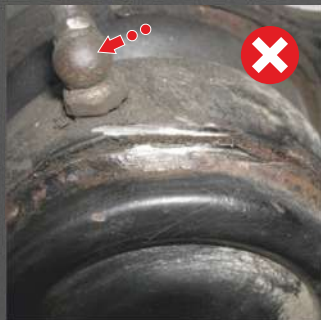
5. Отправьте деталь и бухгалтерские документы на возврат товара в ООО «РЕДТРАК» транспортной компанией «Деловые линии» или «Байкал-Сервис» за счёт ООО «РЕДТРАК».

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

НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

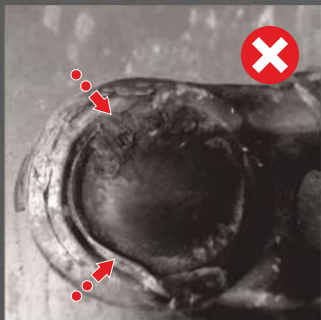
Гарантия не действует, если присутствуют следы ремонта, механические повреждения, изменение конструкции, неправильный подбор деталей к транспортному средству, нарушение инструкций по ремонту ТС.

СЛЕДЫ РЕМОНТА, 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.

ВЫДАВЛИВАНИЕ САЙЛЕНТБЛОКОВ АМОРТИЗАТОРОВ



Установка/эксплуатация деталей в нарушение инструкций по ремонту ТС. Выдавливание сайлентблока амортизатора происходит из-за отсутствия проставочной шайбы необходимого диаметра и/или установки и эксплуатации амортизаторов на несоосных креплениях.

НЕПРАВИЛЬНЫЙ ПОДБОР ДЕТАЛЕЙ К ТС



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



КАК МЫ СОЗДАЁМ
КАЧЕСТВО

*Железная гарантия
– легкие условия!*

www.rostar.com
8 800 200-29-19
 (Пн-Пт) с 9:00 до 18:00 по МСК