

## Памятка для потребителей по обращению с вопросами по качеству продукции ГК Ростар

### при обращении к магазину/дилеру

1. Сфотографируйте деталь на транспортном средстве (ТС), по возможности сфотографируйте предполагаемый и/или выявленный дефект.
2. Демонтируйте деталь с ТС и сфотографируйте ее. При этом важны: общий вид детали, фото номера детали и даты производства, детальные фото предположительного дефекта либо короткое видео
3. Проверьте дату производства, указанную на корпусе детали  
Гарантия распространяется на 1 год эксплуатации с момента приобретения детали, но не более 2 лет с даты ее производства.
4. Обратитесь в место покупки детали или к любому уполномоченному дилеру.  
Адреса дилеров ГК «Ростар» и контактная информация размещены на сайте в разделе - Карта магазинов с запчастями ROSTAR.

В стремлении сократить срок обработки обращений по качеству продукции ГК «Ростар», служба качества определила ряд дефектов, по которым принято решение о замене и разработала условия программы «Железная гарантия», с которой Вы так же можете ознакомиться в разделе – «Файлы для скачивания».

Порядок действий по оформлению гарантийного случая в рамках действия программы «Железная гарантия» аналогичен вышеописанному.

В случае соответствия заявленного дефекта блоку «гарантийные случаи» согласования производителя о замене детали, не требуется. **Деталь будет Вам заменена!**

Гарантия не распространяется, если обнаружены механические повреждения, следы ремонта, изменение конструкции или неверный подбор детали к транспортному средству.

*При возникновении спорных моментов необходимо связаться с отделом качества по телефону: 8-800-200-29-19 (Пн-Пт) с 9:00 до 18:00 по МСК. Звонок по России бесплатный или по WhatsApp +7 (991) 667 5959 с 9:00 до 18:00 по МСК.*

### при обращении напрямую в ГК «Ростар».

В случае невозможности обращения в место покупки детали или к любому уполномоченному дилеру, Вы можете напрямую обратиться к производителю. Для этого Вам необходимо:

1. Сфотографируйте деталь на транспортном средстве (ТС), по возможности сфотографируйте предполагаемый и/или выявленный дефект.
2. Демонтируйте деталь с ТС и сфотографируйте ее. При этом важны: общий вид детали, фото номера детали и даты производства, детальные фото предположительного дефекта либо короткое видео
3. Проверьте дату производства, указанную на корпусе детали  
Гарантия распространяется на 1 год эксплуатации с момента приобретения детали, но не более 2 лет с даты ее производства.

4. Пройдите регистрацию на сайте ROSTAR.COM (ссылка на регистрацию находится в верхнем левом углу)
5. После прохождения регистрации, заполните рекламационный акт в личном кабинете, в разделе «Мои рекламации» (необходимо нажать на ссылку Добавить рекламацию)

Приложите к акту рекламации все фото, подготовленные при демонтаже детали.

Примечание: Все поля рекламационного акта обязательны к заполнению!

*Основанием для рассмотрения обращения по качеству является полностью заполненный акт!*

*Наличие фотографий с общим видом, номером и датой производства и заявленным дефектом является обязательным требованием.*

При возникновении вопросов, связанных с качеством продукции ГК Ростар, затруднениями в заполнении рекламационного акта на нашем сайте, Вы можете связаться с нами по телефону: 8-800-200-29-19 (Пн-Пт) с 9:00 до 18:00 по МСК., звонок по России бесплатный или по WhatsApp +7 (991) 667 5959

Ваше обращение будет обработано в течение 1 рабочего дня.

Гарантия не распространяется, если обнаружены механические повреждения, следы ремонта, изменение конструкции или неверный подбор детали к транспортному средству.

