**Возврат запасных частей**

Возврат запчастей возможен в течении 14 календарных дней со дня покупки ( в соответствии со статьей 26.1. Закона "О защите прав потребителей"), при условии полного сохранения товарного вида (нет следов установки, не нарушена целостность и комплектность упаковки).

В случае заводского брака детали принимаются к возврату или обмену при наличии заключения станции технического обслуживания (заказ-наряд, копии лицензий и сертификата СТО).

Запчасти, имеющие следы установки, обмену и возврату не подлежат и работы по замене бракованной детали осуществляются за счет покупателя (в соответствии с Законом "О защите прав потребителей").

*Обмену и возврату не подлежат электро-механические изделия, технически сложные механизмы, масла и спецжидкости (постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998).*

**Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

1. Потребитель вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ).

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ).

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.
2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу. (п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Просим обратить внимание: Технически сложные товары, на которые установлены гарантийные сроки не подлежат возврату и обмену.

**Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара (введена Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)**

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами. (в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)
2. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.
3. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.
Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.
4. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

**I. Порядок предъявления претензий по качеству и возврат товара**

В случае предъявления претензий к качеству товара мы оставляем за собой право провести проверку качества товара (в соответствии с п. 5 статьи 18 Закона "О защите прав потребителей"), а в случае обмена/возврата товара надлежащего качества – проверку сохранности товарного вида (в соответствии со статьей 25 Закона "О защите прав потребителей").

В связи с этим Вам необходимо передать нам товар в полной комплектации, со всеми комплектующими и полным комплектом принадлежностей для последующей его отправки в сервисный центр.

Сервисный центр проведет диагностику выявленных недостатков, определит характер дефекта - заводской брак или результат неправильной эксплуатации покупателем. После проведения проверки может быть проведен гарантийный ремонт товара с недостатками, возникшими по вине изготовителя. Если проведение ремонта невозможно, то при предъявлении экспертного заключения в установленные законом сроки мы осуществим замену товара с заводским дефектом на товар надлежащего качества, или возврат денежных средств в течение 10 дней со дня предъявления такого требования.

После того как будет получено заключение сервисного центра и установлены причины неисправностей для возврата денежных средств необходимо:

1. **Заполнить заявление на возврат денежных средств.**
При заполнении заявления просим обратить внимание, что денежные средства за товар могут быть возвращены одним из нижеуказанных в заявлении способов независимо от того, каким способом был оплачен Ваш заказ. Укажите в заявлении способ и необходимые для возврата оплаты реквизиты.

Возврат денежных средств может быть осуществлен следующими способами:

* **Возврат на расчетный счет (банковским переводом):**
Укажите номер заказа, наименование организации или фамилию, имя и отчество получателя платежа (полностью, например, Иванов Иван Иванович), № расчетного счета, № лицевого счета, наименование банка, № корреспондентского счета, ИНН, БИК, КПП. Возврат осуществляется только организации/лицу, оплатившему заказ.
* **Возврат на банковскую карту:**

Укажите номер заказа. Другой дополнительной информации не требуется. По запросу возврат будет осуществлен на кредитную карту, с которой была произведена оплата заказа.

* **Возврат в офисе продажи: г. Краснодар, ул. Сормовская 1/1:**
Укажите номер заказа, почтовый адрес (обязательно с почтовым индексом), на который в дальнейшем будет произведена отправка денежных средств, а также фамилию, имя, отчество получателя платежа (указывается полностью, например, Иванов Иван Иванович). Возврат осуществляется только лицу, оплатившему заказ.
* **Возврат наличными денежными средствами:**

Приходите в офис, в котором была произведена покупка, заполняете заявление на возврат, предъявляете паспорт. Возврат денежных средств осуществляется на следующий день.

1. Приложить товарный или кассовый чек. Отсутствие у Вас кассового или товарного чека, либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований. Однако мы оставляем за собой право проверить факт приобретения товара в нашем магазине.
2. Если Вы обращались в сервисный центр самостоятельно для выполнения гарантийного ремонта, необходимо приложить заключения сервисного центра.

**Сроки возврата денежных средств, уплаченных за товар**

Если Вы отказываетесь от товара надлежащего качества до его получения, возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с момента получения нами Вашего заявления на возврат товара (абз. 5 п. 4 статьи 26.1. Закона "О защите прав потребителей").

Если в течение 14 дней с момента получения товара Вы предъявили требование об обмене товара надлежащего качества на аналогичный, но затем решили отказаться от товара по причине отсутствия аналогичного товара в продаже на момент вашего обращения, то возврат стоимости товара осуществляется в течение 3 дней с момента принятия в нами Вашего заявления на возврат товара (п. 2 статьи 25 Закона "О защите прав потребителей").

Если Вы обратились к нам с претензией к качеству товара, то рассмотрение Вашей претензии и возврат денежных средств за товар, в случае если товар действительно имеет недостатки, осуществляется в течение 10 дней с момента получения нами Вашего заявления (статья 22 Закона "О защите прав потребителей").

**Возврату товара не подлежат следующие детали:**

* Автостекла
* Авто лампы
* Кузовные детали
* Пластиковые детали
* Бампера
* Хромированные, декоративные детали
* Зеркала
* Детали, крашенные в цвет кузова
* Любые технические жидкости
* Сложные электромеханические изделия
* Детали, со следами установки, эксплуатации
* Неликвидный товар
* Щётки стеклоочистителя универсальные
* Прокладки, комплекты прокладок, маслосъемные колпачки, шайбы, прокладки и другой прокладочный материал
* Не принимается к возврату товары, единица стоимости, которых менее 500 рублей.

*При подборе деталей необходимо учитывать, что кроссы и замены на сайте компании ValARAUTO являются справочной информацией и нуждаются в дополнительной проверке. Ответственность за корректный подбор запасных частей по оригинальным программам и каталогам производителей лежит на Покупателе.*

**Для возврата деталей, ненадлежащее качество которых было выявлено в результате установки, требуется предоставить следующие документы:**

В случае, если брак детали обнаружен после установки его на автомобиль Покупатель предъявляет заполненный Акт рекламации в письменном виде, к которому прилагаются дополнительно:

* копия заказа-наряда на установку (монтаж) либо на замену данной детали на транспортном средстве, выданного сертифицированной станцией технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) или официальным дилером, в котором в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения: дата заказа-наряда, ФИО владельца автомобиля, марка автомобиля, государственный регистрационный знак (номер), тип двигателя, идентификационный номер автомобиля (VIN-код), номер шасси (при наличии), выполненные в ходе установки данной детали работы и их стоимость, сопутствующие в обязательном порядке работы по замене сопряженных узлов и агрегатов, пробег автомобиля на момент установки детали;
* заверенная СТО копия сертификата соответствия СТО на проведение данного вида работ (необязательно);
* копии платежных документов на оплату соответствующих видов работ;
* дефектовочный акт о неисправности детали, подписанный уполномоченными лицами организации по ремонту автомобилей, с указанием даты проведения экспертизы, государственного регистрационного знака (номера) автомобиля, VIN-кода автомобиля, пробега автомобиля на момент проведения экспертизы, выявленных дефектов детали;
* заключение СТО о причинах неработоспособности детали, выполненное на фирменном бланке организации.

Отсутствие какого-либо из вышеуказанных документов, а равно их ненадлежащее, некорректное, противоречивое заполнение влечет за собой отказ в возврате Товара.

Товар принимается к возврату только после согласования заявки на возврат с приложением скан-копий документов и заполненным бланком рекламации.

**II. Условия и порядок возврата Товара надлежащего качества «Отказ клиента»**

1. Товар принимается к возврату только в упаковке, в которой он был отпущен Покупателю.
2. Упаковка не должна содержать какие-либо надписи, быть поврежденной. На ней должны быть сохранены штрих-коды, этикетки Поставщика и производителя Товара. Нанесение иной маркировки на упаковку Товара запрещается. В случае повреждения упаковки, либо ее отсутствия, а также отсутствия штрих-кода, Поставщик вправе отказать Покупателю в приеме возврата.

**III. Исключения из гарантийных обязательств**

1. Поставщик не несет ответственности за такие затраты Покупателя как:

* затраты связанные с установкой и/или снятием товара;
* затраты связанные с нарушением сроков поставки товара Поставщиком;
* временные затраты, простой ТС, телефонные переговоры;
* другие коммерческие потери Покупателя связанные с невозможностью использования автотранспорта по причине выхода из строя товара приобретенного у Поставщика

2. Гарантия на запасные части не распространяется в следующих случаях:

* Износ запасной части.
* Повреждение запасной части в результате ДТП или небрежной эксплуатации.
* Неисправности запасных частей топливной системы и системы выпуска вследствие применения некачественного топлива (в том числе из-за загрязнения или применения этилированного бензина).
* Повреждения (в том числе подвески и рулевого управления), возникшие из-за неаккуратного вождения на неровностях дорог, сопряженного с ударными нагрузками на автомобиль.
* Шум (скрип, писк) тормозов.
* Внешние повреждения стекол кузова и приборов освещения.
* Дефекты, неисправности или коррозия запасных частей, возникшие в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, химически активных веществ, в том числе применяемых для борьбы с обледенением дорог, града, молнии и прочих природных явлений.
* Эксплуатационный износ и естественное изменение состояния (в том числе старение) таких запасных частей как щетки стеклоочистителя, приводные ремни, тормозные колодки, диски и барабаны, диски сцепления, свечи зажигания и т.п.
* Расходные запасные части и материалы (в том числе масло, фильтры, предохранители, лампы и т.п.).

Гарантия не распространяется на оригинальные электрические запасные части, установленные вне дилерских сервисных станций. Возврату (обмену) оригинальные электрические запасные части не подлежат, за исключением гарантийных случаев.

При установке оригинальной запчасти вне дилерских сервисных станций повторная диагностика вышедшей из строя запасной части, а равно диагностика (или иная проверка качества) для получения гарантийного заключения производится на дилерском сервисе за счет покупателя.

Все масла, технические жидкости и антифризы возврату не подлежат.

Для рассмотрения гарантийного случая Покупатель предоставляет полный пакет документов вместе с запасной частью. Срок рассмотрения гарантийного случая составляет 20 дней с момента передачи товара на склад Поставщика.

**IV. Обязательные документы, оформляемые на возврат товара:**

* Заявление на перевод денежных средств в двух экземплярах на сайте Поставщика