

AIRLINE

бренд автомобильных аксессуаров

Разработка, производство и продажа высококачественных автомобильных аксессуаров для легковых и грузовых автомобилей в РФ и СНГ.

Гарантийные обязательства AIRLINE Для физического лица.

Правила возврата товара, заявленного как бракованный.

К оценке принимается только продукция, соответствующая следующим условиям:

- Гарантийный срок – до 36 месяцев в зависимости от продукции. Подробная информация указана на упаковке.
- Гарантия на изделие предоставляется при условии соблюдения правил эксплуатации.

Действия гарантийных обязательств прекращается при:

- Отсутствие фирменного гарантийного талона, а также при предъявлении незаполненного или неправильно заполненного талона;
- Использование изделия в промышленных или профессиональных целях;
- Механических повреждениях (трещины, сколы и т.п.) и повреждениях, вызванных воздействием агрессивных сред и высоких температур, проникновении жидкостей, попадании инородных предметов внутрь изделия, нестабильности параметров электросети, превышающих нормы, установленные ГОСТ 13109–87, а также повреждениях, наступивших вследствие неправильного хранения (коррозия металлических частей);
- Естественном износе изделия (полная выработка ресурса, сильное внутреннее или внешнее загрязнение);
- На изделия, вскрывавшиеся или ремонтировавшиеся самостоятельно в течение гарантийного срока.

Гарантия на инструмент AIRLINE PROFESSIONAL TOOLS

Компания AIRLINE предоставляет бессрочную гарантию от брака, обусловленного дефектами материала или изготовления, на все инструменты под маркой AIRLINE Professional Tools. В случае выхода инструмента из строя по вине изготовителя, компания AIRLINE обеспечит его бесплатный ремонт или замену.

- Применение гарантии не даёт права на получение каких бы то ни было компенсаций.

Бессрочная гарантия не распространяется:

- На инструменты, вышедшие из строя в результате естественного износа;
- На инструменты, получившие механические повреждения в результате их использования не по назначению;
- На инструменты, подвергшиеся ударным нагрузкам (для инструментов, не рассчитанных на такие нагрузки);
- На инструменты, которые не хранились или не обслуживались должным образом (регулярная чистка, смазка);
- Расходные материалы, изделия, для которых износ или прекращение функционирования после определённого периода использования является нормальным (биты, ножи, аккумуляторные батареи, элементы питания);
- Инструменты, подвергшиеся модификации или воздействию событий форс-мажорного характера;
- Упаковка, кейсы, внутренние части коробок и ящиков, пластиковые рукоятки.

Для применения гарантии требуется экспертная оценка причин дефекта от компании AIRLINE. Для этого необходимо отправить на электронную почту: tools@airline.su описание проблемы с фотографиями и вашими контактными данными. После рассмотрения проблемы с вами свяжется специалист компании AIRLINE для обсуждения возможных вариантов ремонта/замены инструмента или отказа в предоставлении гарантии.

Действия покупателя при возврате продукции:

- Внимательно прочитать инструкцию и убедиться, что изделие подключено и используется согласно всем требованиям, указанным в инструкции.
- Убедиться в отсутствии внешних повреждений, проверить предохранители (в компрессорах, разветвителях, преобразователях и т.д.) и уровень масла (в домкратах).
- Если изделие не работает, вернуть изделие в магазин (торговую организацию). Торговая организация, продавшая вам изделие, после соблюдения необходимых формальностей, указанных ниже, должна произвести его замену. При этом вы должны предоставить изделие с упаковкой, «Гарантийного талона» с отметками торгующей организации или чек, выданный данной организацией.

Осуществляя возврат товара, покупатель должен помнить о требованиях, предъявляемых к возвращаемому изделию:

- Оно не должно иметь признаков использования;
- Сохранён его товарный вид;
- Сохранены потребительские свойства;
- Сохранены пломбы;
- Сохранены фабричные ярлыки.

Для юридического лица

Методика работы с браком для клиентов

Клиенты возвращают брак один раз в квартал, а конкретно в марте, июне, сентябре и декабре (за месяц до подведения итогов «Бонусной программы»). До этого периода никакой брак не может быть возвращен. Это условие касается всех без исключения клиентов.

Перед возвратом брака клиент согласовывает количество такого брака – высылает накладную в отдел продаж УК «Карвиль». Эта накладная пересылается в ОТК ответственному, которые в течении одного-двух дней дает ответ по каждой накладной – привозить ее или нет.

Руководитель подразделения контроля брака ОТК, ведет статистический учет клиентов, вернувших брак в данном периоде. Он определяет, нужно ли физически привозить брак к нам на склад, руководствуясь:

- а) частотой возврата от данного клиента;
- б) спецификой брака;
- в) интересом ОТК к конкретной позиции товара и так далее;

При возврате брака от клиента требуется указать причину возврата и контактные данные потребителя по каждому изделию в обязательном порядке.

В итоге соотношение брака на объект «Брак виртуальный» и на объект «Брак» должно составлять примерно 1:2.

Методика компенсации за установку (при возврате брака, при наличии требования клиента).

Данный документ описывает методику компенсации по требованию клиента затрат на установку в случае брака. Случаи, когда бракованная деталь привела к дополнительным повреждениям и дополнительным затратам, рассматриваются по такой же методике.

Требование клиента и возврат брака. Как правило, возникает непосредственно в момент передачи бракованного изделия. Немедленно ответить на данное требование мы не можем, поэтому бракованная деталь отделяется от общего брака (при помощи дополнительных отметок либо иным способом) для последующей идентификации отделом ОТК УК «Карвиль».

Необходимые документы.

От клиента необходимые следующие документы:

- Акт (заключение) СТО;
- Лицензия СТО на выполнение работ;
- Заявление от клиента с указанием причин возврата. Данные документы передаются вместе с изделием, заявленным как бракованное, либо средствами связи (электронная почта или факс) непосредственно ведущему менеджеру.

Анализ брака и документов. Отдел ОТК принимает поступивший товар, заявленный как бракованный, и оценивает его. При этом приоритет отдается «выделенному» товару, заявленному на компенсацию. После оценки изделия пишется «Акт (Заключение) технической экспертизы» согласно установленной форме (Приложение 1), который передается ведущему менеджеру. Срок осуществления Шага 3 – 14 календарных дней с момента прихода на склад ОТК.

Компенсация. Ведущий менеджер контактирует с Дистрибьютором и передает «Акт (Заключение) технической экспертизы». В случае положительного решения сумма компенсации проводится взаимно

расчетом. Дистрибьютор также ставит сумму компенсации на взаиморасчеты на основании «Акта (Заключения) технической экспертизы».

В итоге соотношение брака на объект «Брак виртуальный» и на объект «Брак» должно составлять примерно 1:2.