ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ К ДОГОВОРУ НА ПОСТАВКУ ГОТОВЫХ ИЗДЕЛИЙ

Положение о качестве продаваемых готовых изделий

Данное положение отражает основные аспекты качественных характеристик изделий, реализуемых Продавцом в упрощенном виде, их допуски и отклонения, гарантийные обязательства, а также порядок работы Продавца с претензиями от Покупателя. Подробное описание качественных характеристик находится в стандартах качества для каждого вида изделия, технические характеристики описаны в Книге Продавца и Книге Продавца по моторизации. Стандарты качества для каждого вида продукции, Книга Продавца и Книга Продавца по моторизации являются дополнением к положению о качестве продаваемых готовых изделий и в полном объёме присутствуют на сайте www.anigran.ru/quality. В случае отсутствия стандарта качества для какого-либо вида продукции необходимо руководствоваться данным положением для определения его качества. В случае изменения ассортимента товаров, технологии производства данное положение и другая техническая документация могут изменятся Продавцом в одностороннем порядке.

1. Термины и определения

- Изделие – готовая конструкция солнцезащиты, устанавливаемая внутри помещений и предназначенная для регулирования поступающего солнечного света в помещение и ограничения видимости внутри помещения.
- Эстетический дефект изделия - любое нарушения структуры материалов изделия, видимое невооруженным глазом с расстояния не менее 1 метра, при естественном освещении, при условии, что свет падает на изделие/материал или проходит сквозь него. К этим дефектам также относятся загрязнения, царапины, надписи и т.д.
- Функциональный дефект - любой дефект, который препятствует работе изделия или может привести к его некорректному функционированию.
- Лицевая сторона изделия – видимая часть изделия, по умолчанию направленная внутрь помещения. В горизонтальных жалюзи лицевой стороной является положение ламелей, при котором верхняя ламель заходит на нижнюю, в вертикальных тканевых жалюзи - сторона противоположная загибу ткани под держатель ламели и нижний грузик, в вертикальных пластиковых и мультифактурных жалюзи – выпуклая сторона ламели.
- Светонепроницаемые материалы – материалы, применяемые в изделии, которые не пропускают свет (ткани блэкаут, димаут, алюминий, пластик, дерево, бамбук) и т.д.
- Гарантийное изделие – изделие, изготовленное в пределах параметров, применение которых позволяет Продавцу гарантировать безотказную работу изделия, при соблюдении правил установки и эксплуатации, в течение всего гарантийного срока.
- Негарантийное изделие – изделие, изготовленное с согласия Покупателя, у которого один или несколько параметров имеют отклонения от гарантийных. Эстетические и/или функциональные дефекты на таких изделиях могут появится в течение гарантийного срока, либо присутствовать на них изначально. На изделия с дефектами, причиной либо последствием которых является отклонение от гарантийных размеров, Продавец гарантию не предоставляет и претензии от Покупателя не принимает (см. п.2.6).

2. Общие положения

2.1 Изделия предназначены для установки и эксплуатации внутри помещений при положительной

температуре
в зоне установки (для рулонных штор не ниже +16°С) и при относительной влажности воздуха не более 70%.
2.2 К рассмотрению принимаются претензии на гарантийные изделия:
- имеющие любой функциональный дефект;
- имеющие любой эстетический дефект основного полотна, видимый с лицевой стороны;
- имеющие эстетические дефекты на лицевых поверхностях алюминиевых профилей в количестве, превышающем установленное ГОСТ 22233-2018, а на стальные гнутые профили в количестве, превышающем указанное в ТУ 1108-001-68239965-2016.

2.3 Допустимое отклонение оттенка полотна изделия от эталона не должно превышать ΔЕ=1,7(показание спектрофотометра), за исключением изделий из натуральных материалов, для которых оттенок не регламентируется.
2.4 Цвета комплектующих и профилей могут отличатся друг от друга, но должны находиться в схожей тональности. Если цвет комплектующих и профилей(фурнитуры) не выбирается отдельно, а определяется цветом основного полотна, то различие между цветами основного полотна и фурнитуры также допустимо.
2.5 В изделиях из светонепроницаемых материалов светонепроницаемость относится только к самому материалу, но не распространяется на изделие в целом (если не указано иное), так как конструкция изделия всегда предполагает наличие функциональных отверстий, отступов и зазоров (если не указано иное).
2.6 Гарантия не распространяется на элементы негарантийного изделия (полотно, комплектующие, профили и
т.д.), параметры которых изначально имеют отклонения или дефекты, с которыми согласился Покупатель, а также на дефекты, возникшие в процессе либо вследствие монтажа или эксплуатации из-за наличия отклонений от гарантийных размеров.
2.7 Внешние механические повреждения, появившиеся на изделиях после перехода права собственности, компенсации не подлежат, ремонт осуществляется за счёт Покупателя.
2.8 Перечень наиболее вероятных неисправностей негарантийных изделий указан в таблице “Неисправности
негарантийных изделий”, доступной на сайте www.anigran.ru/quality.

3. Рулонные шторы

3.1 Качественные характеристики рулонных штор должны соответствовать данному положению и:
- стандарту качества для рулонных штор;
- стандарту качества для рулонных штор зебра.

3.2 Технические характеристики рулонных штор должны соответствовать указанным в:
- книге продавца;
- книге продавца по моторизации.

3.3 Основные допуски:
- ширина изделия +1 мм;
- ширина ткани +1 мм на каждый 1м ткани;
- высота изделия с направляющими +1 мм;
- высота изделия без направляющих +20 мм от указанной в заказе. Выставляется на месте установки;
- высота изделия с тканью ЗЕБРА +2 мм.

3.4 В ткани основного полотна в полностью закрытом (опущенном) положении допустимы отклонения левого
и правого краев от вертикали, а также перекос нижней планки в пределах, указанных в стандарте качества рулонных штор.
3.5 Перекос нижней планки в верхнем (поднятом) положении, ввиду естественных неровностей ткани, допускается в пределах 0,5% от ширины изделия.
3.6 При подъёме ткани, намотка на трубу должна осуществляться таким образом, чтобы полотно не касалось
неподвижных частей изделия.
3.7 Если высота изделия превышает его ширину более чем в три раза, то наматывание ткани на трубу, возможно

с неконтролируемым смещением влево/вправо с последующим ее контактом с неподвижными частями изделия и превышением перекоса нижней планки в верхнем положении. Претензии по смещению ткани и возникшим последствиям в таких изделиях не принимаются.
3.8 В изделиях с применением ткани «Зебра» перекрытие считается полным, когда в полностью закрытом (опущенном) положении, с расстояния 1м при взгляде перпендикулярно полотну, полосы ткани переднего полотна, полностью закрывают полосы сетки заднего полотна без зазоров.
3.9 Браком изделия не признаются и претензии не рассматриваются в следующих случаях:
• выдувание ветром ткани из направляющих. Изделия не рассчитаны на сдерживание ветровой нагрузки;
• появление дефектов на ткани вследствие её намокания от попадания влаги, а также прилипания(примерзания) к стеклу;
• неплотная намотка ткани на трубу и как следствие застревание и задевание за неподвижные части изделия
при температуре воздуха ниже +16°С вследствие повышения жесткости рулонной ткани, особенно Блэкаут и СКРИН;
• прилипание ткани к соседним предметам вследствие возникновения статического электричества;
• незначительные хаотично расположенные неровности ткани, видимые при падении света на изделие вследствие особенностей материала;
• волны V-образной формы;
• отклонение от плоскости (провисание, растянутость) одного или двух краев полотна ткани;
• горизонтальные линии(замятия), отпечатывающиеся на ткани от трубы, которые исчезают через несколько дней;
• загибание краев изделия(парусность), в пределах допусков, указанных в стандарте качества;
• искривление и перекос полос тканей, а также её рисунка в пределах допусков, указанных в стандарте качества.
• Отслаивание нитей на боковых сторонах полотна ткани вследствие касания посторонних предметов или неподвижных частей изделия в случае нарушения правил эксплуатации или установки не по уровню горизонта.

4. Горизонтальные жалюзи с ламелями из алюминия

4.1 Качественные характеристики горизонтальных жалюзи должны соответствовать данному положению и
• стандарту качества для горизонтальных алюминиевых жалюзи 16, 25, 50мм;
• стандарту качества для горизонтальных жалюзи Венус с ламелями из алюминия 16, 25мм, а также с ламелями из дерева и бамбука 25мм.
4.2 Технические характеристики горизонтальных жалюзи с ламелями из алюминия должны соответствовать указанным в:
• книге продавца;
• книге продавца по моторизации.
4.3 Допуски:
• ширина изделия +1 мм;
• высота изделия с ламелями 16мм +12,5 мм;
• высота изделия с ламелями 25мм +21,5 мм;
• высота изделия Венус с ламелями 25мм +18 мм;
• высота изделия с ламелями 50мм +44,5 мм;
• расстояние между верхним карнизом и первой ламелью в закрытом состоянии 2+2 мм;
• толщины стенок карнизов и ламелей не регламентируются.
4.4 Цвета профилей, лесенок, веревок и лент в изделии, могут не совпадать между собой и с цветом основного
полотна. Их соответствие каждому цвету алюминиевой ленты приведено в таблице на сайте www.anigran.ru/quality.
4.5 Перекрытие ламелей считается полным, когда в закрытом положении каждая ламель заходит на последующую нижнюю таким образом, чтобы с расстояния 1 м при взгляде перпендикулярно полотну ламелей полотно полностью перекрывало объекты, находящиеся за изделием. При этом допускается

прохождение света между ламелями, а угол их наклона не регламентируется и может различаться в верхней
и нижней частях полотна изделия.
4.6 Браком изделия не признаются и претензии не рассматриваются в следующих случаях:
• перекосы ламелей, повреждения верёвок и ленты вследствие неизбежности наличия острых, цепляющихся граней в центральных отверстиях при использовании в качестве основного полотна изделия перфорированной ленты;
• изгиб первой ламели системы Венус при условии нормального функционирования изделия.

5. Горизонтальные жалюзи с ламелями из бамбука, дерева и пластика

5.1 Качественные характеристики горизонтальных жалюзи должны соответствовать данному положению и стандарту качества для горизонтальных жалюзи 25 и 50 мм дерево, бамбук, пластик.
5.2 Технические характеристики жалюзи должны соответствовать указанным в:
• книге продавца;
• книге продавца по моторизации.
5.3 Допуски:
• ширина изделия +1 мм;
• высота изделия с ламелями 25мм +21,5 мм;
• высота изделия с ламелями 50мм +44,5 мм;
• толщины карнизов, валансов и ламелей не регламентируются;
• расстояние между верхним карнизом и первой ламелью в закрытом состоянии 4+2 мм.
5.4 Цвета профилей, лесенок, веревок и кронштейнов в изделии, могут не совпадать между собой и с цветом
основного полотна. Их соответствие каждому цвету полосы приведено в таблице на сайте www.anigran.ru/quality.
5.5 Функциональные отверстия в ламелях системы Венус расположены посередине и видны в закрытом состоянии.
5.6 Для натуральных материалов (дерево, бамбук) допустимо значительное варьирование оттенков нижнего
карниза, валанса и ламелей в изделии. Большая вариативность оттенка обусловлена свойством натуральных
материалов по-разному впитывать краску, что зависит от возраста растения, толщины волокон, скорости роста и т.д. Претензии, связанные с разностью оттенков нижнего карниза, валанса и ламелей из натуральных
материалов, не принимаются.
5.7 Перекрытие ламелей считается полным, когда в закрытом положении каждая ламель заходит на последующую нижнюю таким образом, чтобы с расстояния 1 м при взгляде перпендикулярно полотну ламелей полотно полностью перекрывало объекты, находящиеся за изделием. При этом допускается прохождение света между ламелями, а угол их наклона не регламентируется и может различаться в верхней
и нижней частях полотна изделия.

6. Шторы плиссе

6.1 Качественные характеристики штор-плиссе должны соответствовать данному положению и стандарту качества для штор плиссе.
6.2 Технические характеристики штор-плиссе должны соответствовать указанным в:
• книге продавца;
• книге продавца по моторизации.
6.3 Допуски:
• ширина изделия +1 мм;
• высота изделия +1 мм. В натяжных моделях прямоугольной формы, в случае необходимости, на месте установки допускается регулировка высоты в пределах +20мм;
• остальные размеры +1 мм.

6.4 Все изделия должны вписываться в контур, образуемый исходными размерами. Фактические габаритные
размеры изделий сложной формы при этом всегда меньше чем размеры, указанные в заказе. Разница размеров зависит от выбранной модели и величин уклонов. Подробнее см. технические характеристики в книге продавца для каждой модели.
6.5 В моделях P1636, P1637, P3636, P3637, P3936, P3937 всегда существует незакрытая треугольная часть над подвижным карнизом. Подробности указаны в книге продавца.
6.6 Ширина ткани в моделях прямоугольной формы и прямоугольных участках моделей сложных форм меньше
ширины изделия на 1-4мм с каждой стороны. Ширина ткани в моделях сложных форм рассчитывается индивидуально, исходя из типа и размеров модели.
6.7 Количество складок тканей плиссе и гофре зависит от выбранной ткани, модели и высоты изделия. Длина
ткани всегда больше высоты изделия не менее чем на 10%.
6.8 Диаметр отверстий в ткани Ø4,0+0,5мм.
6.9 Маскировочным профилем закрываются все подвижные карнизы, а также неподвижные если установка происходит не на потолочный/подоконный кронштейн. Маскировочным профилем не закрываются верхние карнизы в моделях с цепочным, пружинным или электрическим управлением.
6.10 Количество отверстий в ткани зависит от модели, ткани и ширины изделия. Изменение количества отверстий в ткани по желанию клиента может повлиять на функционирование изделия и влечет за собой отказ от гарантии.
6.11 Цвета шнуров, тросов и тканей в изделии, могут не совпадать между собой. Их соответствие приведено в
таблице на сайте www.anigran.ru/quality.
6.12 Цвета шнуров управления в свободновисящих моделях, а также цвет троса подбираются под цвет фурнитуры.
6.13 Цвет шнуров в моделях с двумя тканями подбирается под цвет верхней ткани (ткань №1 в заказе).
6.14 Браком изделия не признаются и претензии не рассматриваются в следующих случаях:
- неравномерное распределение складок ткани плиссе по высоте при отсутствии шнура с петлями;
- распрямление складок ткани плиссе верхней части изделия при длительном нахождении штор в раскрытом положении (более 7 суток) без шнура с петлями, которое выражается в выпячивании складок при подъёме;
- незначительное искривление складок ткани в углах моделей треугольных форм, не влияющее на их работоспособность;
- перекос нижнего карниза в моделях с цепочным управлением не более 0,5% от ширины ГИ;
- наличие зазора между подвижным и неподвижным карнизами в таких моделях как P1602, P1612, P1622, P1702, P1802 и т.п.

7. Вертикальные жалюзи

7.1 Качественные характеристики вертикальных жалюзи должны соответствовать данному положению и стандарту качества для вертикальных жалюзи.
7.2 Технические характеристики вертикальных жалюзи должны соответствовать указанным в:
- книге продавца
- книге продавца по моторизации

7.3 Допуски:
- ширина изделия +1 мм;
- высота изделия (вместе с потолочными кронштейнами) ±1мм на каждый 1м высоты изделия, но не менее ±1мм;
- Ширина ламелей ±2мм;
- длина лицевой части валанса ±2мм;
- длина управления ±20мм.

7.4 Кол-во ламелей в изделии определяется исходя из его ширины по формуле [Ширина в м] x 12,5 и

округляется
до ближайшего большего целого числа. В случае раздвижки от центра или к центру округление идет до ближайшего большего целого четного числа.
7.5 В полностью закрытом положении каждая ламель должна заходить на соседнюю таким образом, чтобы с
расстояния 1 м при взгляде полотну не видны объекты, находящиеся за изделием. При этом допускается прохождение света между ламелями.
7.6 Изгиб ламелей «винтом» ≤7° на каждые 2м длины ламели
7.7 Перекрытие ≥10 мм для ламелей шириной 89 мм; Величина, на которую ламель заходит на соседнюю ламель
в положении, когда изделие полностью закрыто.
7.8 Неконтролируемый узор, самостоятельно образующийся при последовательном вывешивании ламелей, изготовленных из некоторых видов тканей, не регламентируется и браком изделия не признаётся. Рекомендуем разбивать подобный узор методом перемешивания ламелей.

8. Шторы мираж

8.1 Качественные характеристики штор Мираж должны соответствовать данному положению и стандарту качества для штор Мираж.
8.2 Технические характеристики штор Мираж должны соответствовать указанным в:
- книге продавца;
- книге продавца по моторизации.

8.3 Допуски:
- ширина изделия +1 мм;
- высота изделия -20 мм;
- шаг ламелей (горизонтальных перегородок) ткани +2мм.

8.4 Ламели (горизонтальные перегородки) ткани не являются плоскими в крайнем нижнем положении при виде
сбоку.
8.5 Положение ламели (горизонтальной перегородки) ткани в крайнем нижнем положении может быть негоризонтальным(линия проведенная по крайним точкам ламели).
8.6 Полотно ткани может не быть плоским при подъеме или опускании, так как перегородки ткани не прижимаются плотно друг к другу.

9. Римские карнизы

9.1 Качественные характеристики римских карнизов должны соответствовать данному положению и стандарту
качества для римского карниза.
9.2 Технические характеристики римских карнизов должны соответствовать указанным в:
- книге продавца;
- книге продавца по моторизации.

9.3 Допуски:
- ширина изделия +1 мм;
- длина фибергласовых стержней и утяжелителя +1 мм.

9.4 Расстояние между шнуронамотками не регламентируется.

10. Шторные моторизованные карнизы

10.1 Качественные характеристики шторных моторизованных карнизов должны соответствовать данному положению и стандарту качества для шторных моторизованных карнизов.
10.2 Технические характеристики шторных моторизованных карнизов должны соответствовать указанным в Книге продавца по моторизации.
10.3 Бесперебойная работа изделий гарантируется только при установке карниза по уровню горизонта.
10.4 Допуски:
- длина прямого карниза +1 мм;
- длина изогнутого карниза +5 мм;

• отклонение центральной линии изогнутого карниза от эскиза +5 мм.

10.5 Кол-во бегунков 10шт. на один погонный метр карниза.

11. Гарантийные обязательства

11.1 Продавец гарантирует безотказную работу всех видов изделий при соблюдении потребителем правил установки и эксплуатации изделий, указанных в соответствующих инструкциях.

11.2 Срок гарантии на все виды изделий составляет 12 месяцев. Срок гарантии на все электроприводы Somfy,
блоки питания, устройства управления и прочие электронные устройства Somfy составляет 24 месяца. Гарантия на электроприводы Amigo 230В, включая всю серию DT72, кроме DM25TE и DM25TEQ составляет 60 месяцев, на электроприводы Amigo 12В, включая электроприводы со встроенной АКБ, D

DM25TEQ, а также на блоки питания, устройства управления и прочие электронные устройства Amigo – 24 месяца.

11.3 Срок гарантии изделий исчисляется с момента установки и ввода в эксплуатацию, но не более 13 месяцев с
момента передачи товара Покупателю. Соответственно для всех приводов и электронных устройств срок гарантии не может превышать указанный выше + 1 месяц.

11.4 В период действия гарантийного срока, в случае выхода из строя изделия, или каких-либо его деталей, механизмов по причине производственных дефектов Продавец обязуется устранить недостатки за свой счет.

11.5 По истечении гарантийного срока ремонт изделий производится на общих основаниях и оплачивается Покупателем по тарифам Продавца.

12. Гарантия не распространяется на

12.1 Неисправности, возникшие вследствие неправильного монтажа или подключения электрооборудования;

12.2 Дефекты, возникшие вследствие нарушения инструкции по эксплуатации;

12.3 Неисправности, возникшие вследствие скачков напряжения в сети и повлекшие за собой выход из строя
электропривода, блоков питания или зарядных устройств;

12.4 Повреждения, вызванные внешними механическими воздействиями, ударами, падением и т.д.;

12.5 Неисправности, вызванные попаданием в движущиеся части изделия строительного мусора, насекомых или
иных посторонних предметов;

12.6 Последствия самостоятельного ремонта или иного вмешательства в конструкцию изделия;

12.7 Изделия без предоставления номера заказа, гарантийного талона или других документов, подтверждающих факт покупки;

12.8 Изделия, не соответствующие параметрам, либо отсутствующие в гарантийном талоне или в другом документе, представленном как факт подтверждения покупки.

13. Порядок выполнения гарантийных обязательств

13.1 В период действия гарантийного срока, в случае выхода из строя изделия, или каких-либо его деталей, механизмов Покупатель должен, не разбирая и не вмешиваясь в конструкцию изделия, оповестить продавца путём оформления рекламации с указанием номера заказа, указанного в гарантийном талоне, или предоставив другие документы, подтверждающие факт и дату покупки данного изделия.

13.2 На основании рекламации Продавец принимает решение о проверке качества изделия, а если необходимо
проведения экспертизы. Если в результате проверки качества, либо экспертизы будет установлено, что изделие имеет недостатки, возникшие по вине Продавца, то требования Покупателя будут удовлетворены.

13.3 Если в результате экспертизы изделия будет установлено, что недостатки возникли по вине Покупателя, то
он обязан возместить Продавцу расходы на проведение экспертизы, а также расходы на хранение и транспортировку изделия.

13.4 Продавец производит проверку и гарантийный ремонт изделия на собственном производстве. Расходы

на
монтаж/демонтаж изделий на объекте гарантийным обслуживанием, не покрываются.
13.5 Изделие принимается в ремонт только в чистом виде.

14. Порядок работы Продавца с претензиями от Покупателя

14.1 Сроки приёма и рассмотрения претензий

14.1.1 Продавец принимает претензии по количеству, ассортименту, упаковке и иным недостаткам изделий, которые не являются скрытыми, не позднее 5 (пяти), по комплектности 10(десяти) календарных дней с момента получения изделия Покупателем.
14.1.2 Претензии по качеству тканей, некорректной работе изделий и другим видимым дефектам, принимаются по факту установки на объекте, однако не позднее 30(тридцати) календарных дней с момента получения изделия Покупателем.
14.1.3 В период действия гарантийного срока, при обнаружении в продукции скрытых недостатков Покупатель должен, не разбирая и не вмешиваясь в конструкцию изделия заполнить бланк акта рекламаций компании. Акт должен быть заполнен не позднее установленного гарантийного срока.
14.1.4 Срок рассмотрения рекламации и принятия решения Продавцом - не более двух рабочих дней. О принятом решении Покупатель информируется незамедлительно.

14.2 Условия оформления рекламаций и порядок поставки возвратов в адрес Продавца

14.2.1 Рекламации принимаются только на бланке компании, в котором заполняются все поля. При составлении рекламации обязательно предоставить номер заказа, указанного в гарантийном талоне, или другие документы, подтверждающие дату и факт покупки, также необходимо максимально подробное описание дефекта, либо отклонения в работе изделия. К рекламации по возможности приложить фото маркировки изделия (каждое имеет этикетку), или гарантийного талона, фото/видео самого брака, либо отклонения в работе изделия. В отдельных случаях по запросу предоставить дополнительные данные которые помогут в принятии решения по рекламации. Так же необходимо указать свои требования по разрешению претензии.
14.2.2 При невозможности дистанционного принятия решения по рекламации, изделия отправляется в адрес
компании Продавца для проверки качества изделия, и при необходимости для проведения экспертизы.
14.2.3 Изделия, подлежащие возврату, отправляются только после согласования и подтверждения готовности принять возврат менеджером Продавца.
14.2.4 Изделия, подлежащие возврату, отправляются в чистом виде, предварительно очищенные от пыли и загрязнений, в упаковке, позволяющей обеспечить сохранность изделия и избежать повреждений при транспортировке.
14.2.5 Получив подтверждение менеджера о готовности принять возврат, Покупатель в течение 10 рабочих дней должен выслать изделие в адрес Продавца. Если изделие в течение 3(трех) месяцев не поступит на склад компании Продавца, рекламация аннулируется.
14.2.6 При поступлении изделия от Покупателя без предварительного согласования с Продавцом, изделие принимается на ответственное хранение и во взаиморасчетах не учитывается до полного разбирательства по рекламации.

14.3 Порядок удовлетворения рекламации

14.3.1 При удовлетворении рекламации клиенту направляется электронное письмо с официальным подтверждением и описанием условий удовлетворения рекламации. На основании этого письма, инициируется процесс удовлетворения рекламации.
14.3.2 Результатом удовлетворения обоснованной рекламации может быть:

- допоставка недостающих комплектующих;
- ремонт изделия с заменой бракованных комплектующих за счёт продавца;
- предоставление компенсации(скидки) на изделие;
- изготовление нового изделия.

14.3.3 Работы по устранению недостатков изделия будут произведены в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа, однако не позднее 45 дней с момента передачи изделия Продавцу.

14.3.4 При наступлении обстоятельств непреодолимой силы или иных обстоятельств, делающих невозможным полное или частичное исполнение обязательств по срокам удовлетворения рекламации, наступивших после приема в работу рекламации, сроки исполнения обязательств отодвигаются соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

14.4 Порядок отклонения рекламации

14.4.1 При отклонении рекламации клиенту направляется электронное письмо с указанием причин отказа в удовлетворении требований по рекламации, к которому при необходимости прилагаются акты осмотра, экспертизы и фото-видеоматериалы.

14.4.2 Причинами отклонения в удовлетворении рекламации могут быть:

- механические повреждения, возникшие после перехода права собственности;
- нарушение сроков и правил подачи претензии;
- повреждения и неисправности, указанные в п.12 настоящего соглашения.

15. Постгарантийное обслуживание

По окончании действия гарантийного срока, в случае выхода из строя изделия, или каких-либо его деталей, механизмов Покупатель, может обратиться к Продавцу для осуществления платного ремонта. Для этого не разбирая и не
вмешиваясь в конструкцию изделия Покупатель может известить Продавца о желании произвести ремонт изделия за свой
счёт, путём оформления рекламации и договора о постгарантийном обслуживании.

Подписание Покупателем данного положения означает, что он ознакомился с данным положением, а также дополняющими его Стандартами качества для каждого вида изделия, техническими характеристиками, описанными в
Книге Продавца и Книге Продавца по моторизации и полностью согласен с изложенными в них условиями.