

## Общие положения

1. Частное предприятие «Жаком» обеспечивает надлежащее качество и безопасность реализуемого товара, своевременное предоставление потребителю /покупателю/ необходимой и достоверной информации о предлагаемых товарах и изготовителях в объеме и способами, установленными законодательством.
2. Частное предприятие «Жаком» оказывает содействие потребителю /покупателю/ в свободном выборе товара; обеспечивает вежливое и предупредительное обслуживание потребителей /покупателей/, реализацию их права на проверку качества, комплектности и количества товара; консультирует их о назначении, свойствах, качестве товаров, правилах ухода за ними, ценах, предлагает новые, взаимозаменяемые товары и товары сопутствующего ассортимента.
3. Частное предприятие «Жаком» устанавливает гарантийный срок на реализуемый товар 6 месяцев при условии соблюдения требований хранения, установки, использования, предусмотренных нормативными документами, техническими характеристиками и настоящим положением, за исключением товара, на который в соответствии с настоящим положением гарантия не распространяется.
4. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара потребителю /покупателю/.
5. Гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения предприятия о недостатках товара в порядке, установленном законодательством и настоящим положением.
6. На товар, переданный предприятием взамен товара, в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки, устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи.
7. Срок годности товара определяется производителем и исчисляется с даты изготовления товара.
8. Товары, на которые установлены срок годности и (или) срок хранения, передаются потребителю /покупателю/ с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.
9. Реализация товара по истечении установленных срока годности и (или) срока хранения, срока службы, а также товара, на который должны быть установлены срок службы, срок годности и (или) срок хранения, но они не установлены, не допускается.

## Условия предоставления гарантийных обязательств. Товары, на которые гарантия не предоставляется

1. Гарантийные обязательства на товар распространяются при условии соблюдения потребителем /покупателем/ следующих условий:

- a. установки товара квалифицированным специалистом на сертифицированной станции технического обслуживания (СТО);
  - b. эксплуатации и/или хранения товара в соответствии с нормативными документами, установленными техническими характеристиками, рекомендациями завода-изготовителя;
  - c. наличия заказ-наряда на установку товара на мотоцикл сертифицированной СТО;
  - d. наличия заключения о неработоспособности детали, выданного СТО;
  - e. соответствия установленного товара спецификации мотоцикла.
2. При этом для покупателей – юридических лиц обязательно наличие документа, подтверждающего факт приобретения товара у ЧТУП Жаком.

Для потребителей – физических лиц предоставление потребителем документа, подтверждающего факт приобретения товара, желательно. Тем не менее отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца (свидетельские показания, элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца).

3. Гарантийные обязательства не распространяются:
- a. на износ и естественное изменение состояния запасных частей при их эксплуатации на мотоцикле в соответствии с требованиями производителя;
  - b. на расходные материалы, технические жидкости и детали, подверженные естественному износу, замена которых предусмотрена при регулярном техническом обслуживании (лампочки, масло, фильтры, цепи, звезды, сальники, пыльники и др.) после установки на мотоцикл;
  - c. на детали, со следами механических повреждений, полученных в результате неправильного хранения, неправильной установки либо эксплуатации с нарушением требований производителя;
4. Гарантийный случай не наступает и Частное предприятие «Жаком» не несет ответственности за качество товара:
- a. если дефекты товара явились следствием его неправильной эксплуатации, воздействия атмосферных явлений или иных внешних воздействий, нарушения правил установки и/или хранения;
  - b. если имеет место нормальный для определённого производителем срока эксплуатации износ детали;
  - c. если имеет место повреждение детали в результате ДТП, неправильной её установки или небрежной эксплуатации;
  - d. если повреждения (в особенности деталей подвески и рулевого управления) произошли из-за неаккуратного вождения на неровностях дороги (экстремальная нагрузка на мотоцикл);
  - e. если имеются механические повреждения детали;

- f. если причиной выхода из строя товара явилось неисправность другой детали либо агрегата.

## Ответственность

1. Частное предприятие «Жаком» принимает на себя ответственность перед потребителем /покупателем/ за соответствие качества реализуемого им товара технико-качественным показателям.
2. Частное предприятие «Жаком» не несёт ответственности перед покупателем, если дефекты товара явились следствием воздействия обстоятельств непреодолимой силы или имелось наличие обстоятельств, способных оказать негативное влияние на качество товара.
3. В соответствии со ст. 20 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»:
  - a. В случае, когда недостатки товара обнаружены потребителем /покупателем/ в гарантийный срок, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы.
  - b. В случае, когда гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет со дня передачи товара потребителю /покупателю/, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.
  - c. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.
4. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости – провести проверку качества товара. Продавец обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проверке качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, – о месте и времени ее проведения.

При возникновении между потребителем и продавцом спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом. Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель /покупатель/ вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет.

## Порядок и сроки удовлетворения претензий

1. Потребитель /покупатель/ извещает предприятие о наступлении гарантийного случая путём предъявления рекламации в письменной форме согласно приложению № 1 к настоящему положению с приложением необходимых документов, предусмотренных настоящим положением.
2. Потребитель /покупатель/, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
  - a. замены недоброкачественного товара на товар надлежащего качества;
  - b. соразмерного уменьшения покупной цены товара;
  - c. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
  - d. возмещения расходов по устранению недостатков товара.
3. Вместо предъявления указанных выше требований потребитель /покупатель/ вправе расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.
4. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены безвозмездно и незамедлительно. В случае, если устранить недостатки незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем /покупателем/ требования об устранении недостатков товара.
5. В случае обнаружения потребителем /покупателем/ недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара – заменить его в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования.

При отсутствии у продавца необходимого для замены товара на день предъявления потребителем /покупателем/ требования о его замене продавец должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца товара данной модели (марки, типа, артикула и др.) по не зависящим от него причинам в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа, артикула и др.) с согласия потребителя.

При замене товара ненадлежащего качества на аналогичный товар другой модели (марки) в случае, если цена товара, подлежащего замене ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель /покупатель/ должен доплатить разницу в цене.

В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара предоставленного взамен, разница в цене выплачивается потребителю /покупателю/.

6. Требования потребителя /покупателя/ о соразмерном уменьшении покупной цены товара ненадлежащего качества, возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, расторжении договора розничной купли-продажи и (или) возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно. В случае, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцати дней.
7. Требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора розничной купли-продажи либо возвратом товара ненадлежащего качества продавцу, подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно либо, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, – в течение семи дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

Рекламация № \_\_\_\_\_

Клиент: \_\_\_\_\_

Контактное лицо: \_\_\_\_\_

Контактный тел.: \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Марка мотоцикла: \_\_\_\_\_ Модель мотоцикла: \_\_\_\_\_

Год выпуска: \_\_\_\_\_ Мощность (кВт/л.с.): \_\_\_\_\_

Наименование детали (колодки, поршень и т.п.)

\_\_\_\_\_

Производитель (бренд): \_\_\_\_\_ Номер детали по бренду: \_\_\_\_\_

Дата установки в \_\_\_\_\_ пробег/км: \_\_\_\_\_  
мотоцикл \_\_\_\_\_

Дата снятия с мотоцикла \_\_\_\_\_ пробег/км: \_\_\_\_\_

ФИО  
покупателя: \_\_\_\_\_

Контакты покупателя (тел, e-mail, ICQ):  
\_\_\_\_\_

Дата покупки детали \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Основание для рекламации (описание  
поломки): \_\_\_\_\_

Приемщик рекламации вправе запросить иные документы или сопрягающиеся детали узла, для определения причины дефекта рекламационной детали

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Дата

\_\_\_\_\_

Подпись