

# Гарантийная политика ООО «АТМ»

Редакция от «01» июля 2025 года  
Вступила в силу «07» июля 2025 года

## Термины и определения.

**Покупатель** – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, являющееся приобретателем товара у Поставщика (Продавца) на основании договора или иного документа, подтверждающего сделку; физическое лицо, приобретающее у Поставщика (Продавца) товар в целях, не связанных с ведением предпринимательской деятельности.

**Поставщик (Продавец, дистрибьютор)** (Далее по тексту: «Поставщик») – общество с ограниченной ответственностью «АТМ» (ОГРН: 1087746949377, ИНН: 7727658638), официальный дистрибьютор продукции торговых марок «ZAUFER», «KRAUF», «Motorherz», «UTM electric», ведущее свою деятельность в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

**Договор** - соглашение двух или нескольких лиц (Поставщика и Покупателя) об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей, оформленное в бумажном виде, в т.ч. с использованием систем электронного документооборота (договор поставки, договор розничной купли-продажи и т.д.).

**Товар (продукция, деталь, изделие, агрегат, запасные части)** –запасные части, комплектующие, соединения и элементы, узлы и агрегаты, смазочные материалы, автохимия и авто-косметика для автомобилей и др., входящие в ассортиментный перечень организации, изготовленные/предоставленные дистрибьютору официальными поставщиками Торговых марок в установленном законодательством или договором порядке.

**Гарантийный случай** – возникновение скрытого производственного дефекта Товара, о котором Покупатель не мог знать в момент покупки, и затем данный дефект проявил себя в процессе эксплуатации Товара в пределах срока гарантии.

**Гарантийный срок (срок гарантии)** - календарный срок, установленный в годах, месяцах, неделях, днях, а также в иных количественных характеристиках, а именно в часах (моточасах), километраже пробега, количестве срабатываний или иных аналогичных показателях, предусмотренные технической документацией, в течение которых товар должен соответствовать требованиям к его качеству.

**Срок годности** - срок, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

**Срок хранения** – период, в течение которого Товар при соблюдении установленных условий хранения сохраняет потребительские свойства, указанные в нормативном или техническом документе.

**Акт дефектовки (заключение о неработоспособности детали)** - документ, составляемый станцией технического обслуживания автомобилей, при выявлении дефектов в установленной детали или при диагностике неисправности автомобиля. Он фиксирует обнаруженные неисправности, описывает состояние детали, и содержит рекомендации по ремонту или замене.

**Станция технического обслуживания автомобилей (по тексту также «СТО», «СТОА», «Сервис»)** - юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющие свою деятельность в рамках норм законодательства РФ, в частности, Постановления Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. №290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по

техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», Руководящего документа РД 37.009.026-92 «Положение о техническом обслуживании и ремонте автотранспортных средств, принадлежащих гражданам (легковые и грузовые автомобили, автобусы, минитрактора)» (утв. приказом по Департаменту автомобильной промышленности Минпрома РФ от 1 ноября 1992 г. №43).

**Авторизованная станция технического обслуживания** (по тексту также «АСТО») - юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющие свою деятельность в рамках норм законодательства Российской Федерации, указанных в определении СТО, и заключившее договор авторизованного сервисного центра с Поставщиком - ООО «АТМ».

**Регистрация гарантии (установки)** – заполнение специальной формы в личном кабинете на сайте [voltag.ru](http://voltag.ru).

## **Общие положения**

1.1. Настоящая Гарантийная политика является неотъемлемой частью Договора, в редакции действующей на дату продажи Товара Покупателю. Гарантийная политика размещается на официальном сайте Поставщика <https://voltag.ru/buyers/warranty/> с указанием даты принятия редакции, даты вступления редакции в силу, а также даты опубликования редакции. Редакции Гарантийной политики, утратившие силу, находятся в открытом доступе на сайте Поставщика. До даты размещения новой редакции Гарантийной политики, действует редакция, размещенная последней. Возврат Товара Поставщику возможен только в случаях, предусмотренных настоящей Гарантийной политикой, если иное не вытекает из двустороннего соглашения сторон.

1.2. Поставщик предоставляет гарантию на реализуемый Товар в соответствии с настоящей Гарантийной политикой. Перечень и категория Товара, на который предоставляется Гарантия, определен настоящей Политикой.

1.3. Категории Товара:

- «оригинальный» - товар, изготовленный производителем автотранспортного средства, что подтверждается соответствующей упаковкой или товарным знаком производителя, отраженным непосредственно на Товаре (его упаковке);

- «восстановленный» - разобранный на заводе-производителе товар, чьи отдельные компоненты были очищены, протестированы; отремонтированы/переработаны или заменены; после чего были проведены сборка и тестирование таким образом, чтобы товар соответствовал заданным характеристикам. Восстановленные товары производителя Motorherz GmbH маркируются аббревиатурой RB в артикуле товара;

- «неоригинальный» (заменитель) - товар, изготовленный производителем, не являющимся производителем автотранспортного средства, что подтверждается соответствующей упаковкой и указанным на ней каталожным номером Товара.

1.4. Качество Товара соответствует стандартам соответствующей категории Товара.

1.4.1. Товар всех категорий в виде крепежных элементов, некоторых видов уплотнений не подлежит маркировке производителями и поставляется без упаковки и какой-либо иной идентификации производителя, но при этом соответствует своему назначению.

1.4.2. Заказ (либо его часть, в случае, если товары, указанные в различных частях Заказа, не являются комплектом) считается исполненным в момент фактической передачи Товара Покупателю на основании подписанных Покупателем либо его надлежаще уполномоченного представителем приложений к Договору.

1.5. Под комплектом понимается определенный набор Товаров из двух или более отдельных компонентов, для использования его в целях, вытекающих из назначения объединяемых Товаров, поставляемых совместно, дополняющих друг друга, и очевидно предназначенных для совместного использования, комплекту присваивается единый

каталожный номер. Товары, входящие в комплект как его составные части, возврату или обмену подлежат только в составе комплекта.

1.6. По исполнении Заказа (либо его части) обязательства Поставщика перед Покупателем считаются выполненными. При передаче Покупателю комплекта, обязательства Поставщика считаются выполненными с момента передачи всех товаров, составляющих комплект.

1.7. Срок гарантии определяется исходя из отнесения того или иного Товара к определенной категории, номенклатурной группе, исходя из условий его эксплуатации, а также исходя из применимости Товара к определённому типу техники.

1.8. Если производителем Товара установлена гарантия на Товар, реализуемый Поставщиком, то применяются положения о гарантии производителя Товара. Порядок обращения Покупателя по гарантии, установленной производителем, определяется настоящей Политикой.

1.9. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара конечному покупателю.

1.10. Срок годности Товара определяется производителем и исчисляются с момента изготовления.

1.11. Поставщик гарантирует, что реализуемый Товар хранится у Поставщика с соблюдением установленных производителем требований к хранению Товара.

## **2. Правила приемки товара Покупателем**

2.1. Покупатель при приемке Товара обязан произвести проверку Товара с целью выявления возможных механических повреждений, полноты комплектности и ассортимента (соответствия каталожных номеров заказанным).

2.2. Особое внимание необходимо обращать при приемке следующих групп товаров:

- сложные электромеханические изделия;
- радиаторы;
- турбокомпрессоры и компрессоры систем кондиционирования;
- стартеры и генераторы;
- топливные насосы высокого давления и топливные форсунки;
- оптика для транспортных средств;

2.3. Поставщик не принимает претензии по внешним недостаткам Товара, его количественного и ассортиментного несоответствия после приемки Товара Покупателем и проставления последним подписи в соответствующем приложении к Договору. Отсутствие подписанных Покупателем приложений к Договору, свидетельствующих об отсутствии претензий Покупателя к Товару, не лишает Поставщика права ссылаться на иные средства доказывания подтверждения продажи Покупателю Товара надлежащего качества и в необходимом Покупателю количестве.

## **3. Условия возврата товара надлежащего качества**

3.1. Возврат Товара надлежащего качества возможен только в случае сохранения целостности и чистоты как упаковки, так и Товара, наличия штрих-кода с номером заказа на упаковке, либо непосредственно на самом Товаре, а также при условии, что данный Товар не входит в перечень Товара неподлежащего возврату в соответствии с постановлением Правительства РФ № 2463 от 31 декабря 2020 г. При нарушенной, загрязненной или отсутствующей упаковке, или иных случаях «нетоварного» вида Товара, Поставщик вправе отказать Покупателю в возврате. Срок возврата Товара надлежащего качества устанавливается действующим законодательством РФ.

3.2. Срок возврата Товара надлежащего качества:

- для физических лиц в случае приобретения Товара в магазине Поставщика – 14 календарных дней с даты передачи Товара, при условии соблюдения положений п.2.1.;
- для физических лиц в случае приобретения Товара дистанционным способом (через интернет-магазины) - 7 календарных дней с даты передачи Товара, при условии соблюдения положений п.2.1.;
- для юридических лиц и физических лиц, зарегистрированных в качестве индивидуального предпринимателя, срок возврата Товара надлежащего качества определяется двусторонним соглашением сторон.

3.3. Возврат Товара ненадлежащего качества возможен при выполнении сторонами условий, установленными разделом 4 настоящей Гарантийной политики.

3.4. Товар, в виде кузовных листовых деталей, имеющих повреждения, не влияющие на его потребительские свойства и исправляемые в ходе подготовки к установке на автомобиль, а также пластиковые кузовные детали, идущие под покраску и имеющие потертости, царапины и другие повреждения, а равно и все виды Товара, которые могут быть восстановлены при дальнейшей установке на транспортное средство, являются Товаром надлежащего качества.

3.5. В случае замены производителем Товара каталожных номеров Товара и/или произведенной производителем Товара замены Товара на аналогичный Товар другого производителя, если это не влияет на потребительские свойства Товара, и он может быть использован Покупателем по назначению без ущерба качеству и основным потребительским свойствам, качество Товара считается надлежащим. Возврат такого Товара возможен в порядке, установленном п. 2.1. настоящей Гарантийной политики.

3.6. Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем.

3.7. Покупатель – физическое лицо извещает Поставщика о возврате Товара в письменной форме, посредством отправки Заявления на возврат на электронную почту [warranty@voltage.ru](mailto:warranty@voltage.ru). При возврате товара надлежащего качества Покупатель своими силами и за свой счет возвращает Товар Поставщику.

3.8. Покупатель – юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, вправе обратиться к Поставщику с возвратом Товара надлежащего качества в порядке, определенном двусторонним соглашением сторон.

3.9. В случае соблюдения Покупателем условий настоящего раздела Поставщик возмещает Покупателю стоимость Товара, за исключением расходов на доставку от Покупателя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования и поступления Товара на склад Поставщика.

#### **4. Гарантийные обязательства. Возврат товара ненадлежащего качества.**

4.1. Гарантия на товар категории оригинальный:

4.1.1. Товар категории оригинальный, изготовленный автопроизводителями автотранспортных средств, устанавливается у соответствующего официального дилера, который, при наступлении гарантийного случая, выдает пакет документов, подтверждающих заводской брак Товара. Такие документы вместе с Товаром направляются Покупателем в адрес Поставщика в целях обращения последнего к производителю оригинального Товара и реализации гарантийных обязательств производителя.

4.1.2. Гарантия на Товар, категории оригинальный, устанавливается только при условии установки Товара на транспортное средство на станции технического обслуживания официального дилера соответствующего производителя. Гарантийный срок

на такой Товар соответствуют установленному производителем Товара гарантийному сроку на территории Российской Федерации. При этом применяются условия гарантии, установленные соответствующим производителем.

4.2. Гарантийный срок на товар категории неоригинальный:

4.2.1. Гарантия устанавливается только при условии установки Товара на транспортное средство на станции технического обслуживания, соответствующей определению Станция технического обслуживания автомобилей настоящего положения. Гарантийный срок составляет четырнадцать дней.

4.2.2. В случае если производителем Товара установлен более длительный гарантийный срок, то гарантийные сроки соответствуют установленным производителем Товара на территории Российской Федерации. При этом применяются условия гарантии, установленные соответствующим производителем, указанные в гарантийных талонах и иных документах производителя.

4.3. Гарантия на товар производителя Motorherz GmbH:

4.3.1. Гарантийный срок на товар бренда ZAUFER составляет 36 месяцев.

4.3.2. Гарантийный срок на товар бренда KRAUF составляет 24 месяца.

4.3.3. Гарантийный срок на товар бренда Motorherz составляет 24 месяца.

4.3.4. Гарантийный срок на товар бренда UTM electric составляет 12 месяца.

4.3.5. Гарантия на товар производителя Motorherz GmbH устанавливается только при условии установки Товара на транспортное средство на станции технического обслуживания, соответствующей определению Станция технического обслуживания автомобилей настоящего положения и с соблюдением регламентом установки детали, размещенном на сайте <https://voltag.ru/>.

4.4. Условия и порядок предоставления Гарантии, а также обстоятельства, исключающие предоставление гарантии указаны в разделах 5, 6 настоящей Гарантийной политики.

## **5. Условия и порядок предоставления Гарантийных обязательств.**

5.1. Гарантийные обязательства распространяются на Товар при условии соблюдения Покупателем следующих требований:

5.1.1. Установки товара квалифицированными специалистами на станции технического обслуживания в соответствии с условиями раздела 4 настоящей Гарантийной политики.

5.1.2. Эксплуатации и/или хранения, транспортировки, установки, подбора (поиска) товара в соответствии с нормативными документами, установленными техническими характеристиками, рекомендациями завода-изготовителя транспортного средства или иного механизма (далее – ТС).

5.1.3. Предоставления Поставщику заказ-наряда на установку товара на ТС на станции технического обслуживания (далее – СТО).

5.1.4. Предоставления Поставщику заключения о неработоспособности детали, выданного СТО (акт дефектовки).

5.1.5. Соответствия установленного агрегата (детали) спецификации и назначению ТС, а также условиям эксплуатации и рекомендациям завода-изготовителя.

5.2. При наступлении гарантийного случая Покупатель обращается к Поставщику с запросом/заявлением о предоставлении Гарантии в письменной форме, посредством отправки Рекламационной Формы на электронную почту [warranty@voltag](mailto:warranty@voltag).

5.3. Заполнение формы на предоставление Гарантии осуществляется в следующем порядке:

1) выбор статуса лица, в качестве которого было осуществлено приобретение Товара; указание основных данных заявителя: для Юридических лиц – наименование, ИНН, ОГРН, юридический адрес, телефон, адрес электронной почты; для Индивидуальных

предпринимателей – ФИО, ИНН, ЕГРИП, адрес регистрации, телефон, адрес электронной почты; для физических лиц – ФИО, адрес регистрации, телефон, адрес электронной почты.

2) указание сведений об автомобиле и Товаре;

3) краткое описание Гарантийного случая (дефекта Товара);

4) приложение заявления/претензии в формате PDF с указанием следующей информации: ФИО заявителя/наименование юридического лица, адрес регистрации/юридический адрес, контактные данные (тел./эл. почта), описание ситуации, заявленные требования, дата и подпись заявителя;

5) приложение документов, подтверждающих приобретение Товара и наступление гарантийного случая в соответствии с указанным в настоящей Политике перечнем документов (п. 4.4. Политики);

6) приложение документов, устанавливающих правомочие на подписание заявления/претензии (для Юридических лиц и ИП – доверенность/решение и паспорт соответственно).

5.4. Перечень документов, необходимых для рассмотрения Поставщиком Гарантийного случая:

5.4.1. Заказ-наряд в соответствии с п. 4.1.3. с указанием следующих сведений:

- государственный регистрационный знак ТС;

- ФИО/Наименование владельца ТС;

- марка и модель ТС, тип двигателя;

- работы и их стоимость, выполненные в ходе установки Товара, а также обязательные сопутствующие работы по замене сопряженных узлов и агрегатов и/или соответственных жидкостей, промывки системы и иные действия в соответствии с регламентом установки детали;

- идентификационный номер автомобиля (VIN – код). Для автомобилей с номером шасси (рамной конструкцией) необходимо указать номер шасси;

- пробег ТС на момент установки агрегата;

- описание работ, проводившихся с ТС до момента установки детали и после ее демонтажа.

5.4.2. Платежные документы, подтверждающие оплату услуг СТО (кассовый чек, платежное поручение и иные документы, в соответствии с законодательством РФ).

5.4.3. Акт дефектовки/заключение от СТО, выполненное на фирменном бланке организации, производящей ремонт ТС и подписанное уполномоченным сотрудником организации, заверенное печатью СТО, которое должно содержать следующую информацию: наименование СТО и его адрес; реквизиты организации (ИНН, ОГРН/ЕГРИП и пр.); номер, дату и время его составления; ФИО, должность уполномоченных на составление акта лиц; государственный регистрационный знак ТС; идентификационный номер автомобиля (VIN – код); пробег ТС на момент установки агрегата; пробег ТС на момент выявления дефекта товара; артикул детали и количество; ссылку на заказ-наряд.

5.4.4. Документы, подтверждающие факт приобретения Товара.

5.5. Вместе с вышеуказанными документами, Покупатель обязан передать Поставщику Товар. Доставка Товара до Поставщика осуществляется Покупателем своими силами и за свой счет. Стоимость такой доставки, в случае признания случая гарантийным, подлежит компенсации Поставщиком.

5.6. При обращении физического лица Поставщик рассматривает такое обращение в порядке и в сроки, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей".

5.7. При обращении юридического лица или физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, Поставщик в течении 20 (двадцати) рабочих дней с даты получения Товара и полного перечня документов, указанных в разделе 5 настоящей Политики, проводит диагностику товара и извещает заявителя о наступлении гарантийного случая или об отказе в признании случая гарантийным. В случае признания

случая гарантийным Покупателю возмещается стоимость товара ненадлежащего качества и стоимость его доставки в целях диагностики.

5.8. В случае наступления гарантийного случая, неисправный Товар не возвращается Покупателю. В случае отрицательного решения, возврат Товара производится за счет Покупателя.

5.9. В период проведения Поставщиком диагностики Товара, приобретение Покупателем аналогичного Товара у третьих лиц не является основанием для компенсации Покупателю денежных средств, затраченных на такое приобретение.

## **6. Обстоятельства, исключающие предоставление гарантии.**

6.1. Гарантийные обязательства на Товар не распространяются в следующих случаях и при наступлении следующих условий:

- наличие видимых механических и термических повреждений, возникших в результате неправильной эксплуатации или установки;
- наличие следов постороннего вмешательства или попытки несанкционированного ремонта, произведенного не уполномоченными на то организациями или частными лицами;
- при попадании внутрь Товара посторонних предметов и жидкостей;
- на повреждения, вызванные форс-мажорными обстоятельствами (ДТП, стихийными бедствиями и техногенными катастрофами и т.п.) или в результате небрежного эксплуатации;
- на повреждения (в том числе подвески и рулевого управления), возникшие из-за неаккуратного вождения на неровностях дорог, сопряженного с ударными нагрузками на транспортное средство;
- на эксплуатационный износ и естественное изменение состояния, а также естественное старение Товара;
- дефекты, неисправности или коррозия запасных частей, возникшие в результате воздействия промышленных и механических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц или животных, химически активных веществ, в том числе применяемых для борьбы с обледенением дорог, воздействия града, молнии и прочих природных явлений;
- несоблюдения Покупателем установленного Политикой порядка обращения с заявлением о Гарантийном случае;
- использование некачественного топлива при выходе из строя агрегатов топливной системы;
- выход из строя агрегата по причине возникновения неисправности иных агрегатов единой системы;
- не парно замененные агрегаты ТС (пружины, втулки стабилизатора, газовые упоры багажника/капота, сервопривод багажника и т.д.);
- на амортизаторы, замененные в количестве менее 2 штук на одну ось ТС и без замены защитных комплектов и верхней опоры стойки;
- наличие недостатков всех иных видов товаров, которые могут быть исправлены при дальнейшей установке на транспортное средство, не влияющие на потребительские свойства;
- отсутствия документов, на основании которых Поставщик предоставляет Гарантию, в т.ч. их фальсификации, подлога, отсутствия необходимой полноты указанных в них сведений (в соответствии с положениями Политике о порядке предоставления Гарантии);
- истечение гарантийного срока.

6.2. Гарантийные обязательства не распространяются на Товар следующих категорий:

- приводные ремни;
- тормозные диски и колодки;
- щетки стеклоочистителя;
- маховики;
- комплекты сцепления;
- запасные части, замена которых предусмотрена при проведении регламентного технического обслуживания (фильтры масляные, воздушные, салонные; предохранители, лампы и т.д.) после установки на ТС;
- на детали, относящиеся к электрооборудованию;
- восстановленные агрегаты;
- иные агрегаты, по которым Поставщик сообщил Покупателю на отсутствие гарантии до момента продажи Товара.

6.3. Поставщик освобождается от ответственности за применимость Товара автомобилю Покупателя, в случае самостоятельного оформления Покупателем Заказа через Интернет, без запроса Поставщика провести проверку правильности подбора Товара, согласно исходным данным транспортного средства, для которого Товар приобретается.

6.4. В случае если Товар возвращается согласно ст. 25, ч. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», ответственность Поставщика в причинении Покупателю убытков не предусматривается.

6.5. Поставщик не принимает к возврату Товар, входящий в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55).

### ***Уважаемые Покупатели!***

*В случае если торговая организация, в которой приобретался товар торговых марок «ZAUFER», «KRAUF», «Motorherz», «UTM electric», отказывается принимать продукцию, заявленную как бракованная, без оснований, просьба написать письмо по адресу [warranty@voltag.ru](mailto:warranty@voltag.ru).*

*В целях развития сотрудничества между Поставщиком и Покупателем (юридическим лицом или физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя), на основании фактически сложившихся деловых взаимоотношений, сторонами может быть согласован порядок предоставления Покупателю Упрощенной гарантии. За подробностями предоставления Упрощенной гарантии, обращайтесь к менеджеру.*