

ГАРАНТИЙНАЯ ПОЛИТИКА METACO®

Действует на товары, проданные и/или установленные с 1.08.2026 г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 ООО «Амтел» (далее – Производитель) устанавливает на продукцию под брендами Metaco® и Metaco Premium гарантийный срок продолжительностью 24 месяца или 60 000 км пробега в зависимости от того, какое из указанных событий наступит ранее, но в любом случае не более межсервисного пробега или срока, регламентированного заводом-изготовителем транспортного средства (для определенного вида товаров, если такой срок установлен). Обязательным условием действия гарантии является установка детали квалифицированными специалистами и ее эксплуатация в нормальных условиях с соблюдением требований и ограничений, изложенных в настоящей Политике. На отдельные товарные группы распространяются иные сроки гарантии, указанные в п. 1.3.

1.2 Гарантийный срок на продукцию Metaco® начинается с даты установки детали на транспортное средство. Если дата установки не может быть документально подтверждена, гарантийный срок исчисляется с даты покупки детали конечным потребителем. В случае гарантийной замены товара срок гарантии на переданную деталь начинается заново с даты передачи.

1.3 Для перечисленных ниже товарных групп действуют особые сроки гарантии:

1.3.1 Аккумуляторы всех типов ёмкостью до 110 А·ч (включительно) – 3 года, но не более 90 000 км пробега или 3 000 моточасов в зависимости от того, что наступит раньше. Аккумуляторы ёмкостью более 110 А·ч – 1 год, но не более 90 000 км пробега или 3 000 моточасов в зависимости от того, что наступит раньше.

1.3.2 Галогеновые лампы, лампы накаливания, щётки стеклоочистителя – 6 месяцев, без ограничения по пробегу.

1.3.3 Ксеноновые лампы – 1 год, без ограничения по пробегу.

1.3.4 Свечи зажигания – 18 месяцев или 30 000 км пробега в зависимости от того, что наступит ранее.

ГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

2. Гарантийными случаями признаются следующие обстоятельства:

2.1 Возникновение устойчивых (неустраняемых в процессе штатной обкатки) посторонних шумов, вибраций или люфтов, проявляющихся в процессе эксплуатации детали после её установки, при условии, что данные явления не вызваны естественными эксплуатационными факторами.

2.2 Несоответствие геометрических параметров детали параметрам оригинальной (заводской) детали, если такое несоответствие делает невозможным монтаж изделия либо препятствует его корректной и безопасной работе в составе автомобиля,

на который эта деталь применима.

2.3 Нарушение герметичности детали, выражающееся в потере (просачивании) технических жидкостей или газов, в том числе обнаружение следов масла на корпусе амортизатора или иных уплотнительных элементах, возникшее вследствие производственного дефекта материала либо нарушения технологии изготовления.

2.4 Возникновение ошибок в электронных системах автомобиля (в том числе регистрируемых диагностическим оборудованием), прямым следствием которых является некорректная работа детали, подтвержденная результатами технической диагностики.

НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

3. Гарантия не распространяется на следующие обстоятельства:

3.1 Применение детали, не имеющей прямой взаимозаменяемости по каталогу Metaco[®] <https://metaco.parts/category>, а равно установка детали на автомобиль, с которым она технически несовместима по конструктивным или эксплуатационным параметрам.

3.2 Внесение в конструкцию автомобиля изменений, не предусмотренных заводом-изготовителем транспортного средства.

3.3 Возникновение посторонних шумов (в т.ч. скрипов) в тормозной системе после замены одного или нескольких ее элементов (при условии отсутствия критического износа или дефектов материала).

3.4 Невыполнение требований к комплексному обслуживанию узла, а именно: отказ от предписанной технической документацией заводом-изготовителем транспортного средства одновременной замены сопутствующих компонентов (прокладок, болтов, фильтров, натяжителей и т.п.). Выход из строя детали по этой причине признается следствием некорректного обслуживания и не покрывается гарантией.

3.5 Применение топлива, не соответствующего требованиям завода-изготовителя автомобиля по классу и качеству (для компонентов топливной системы и системы впуска/выпуска).

3.6 Выход детали из строя вследствие неисправности сопряженных с ней узлов и агрегатов.

3.7 Наличие механических повреждений детали и/или потеря эксплуатационных характеристик, возникших в результате нарушения правил хранения, транспортировки, эксплуатации или монтажа, установленных Производителем.

3.8 Повреждение детали, вызванное некавалифицированным монтажом (установкой), в том числе:

- нарушением регламентированных технических параметров (напряжение, сила тока, момент затяжки резьбовых соединений);
- нарушением изоляции или недостаточным обеспечением надежного электрического контакта (для компонентов электрооборудования);
- применением неисправного, некалиброванного или несоответствующего типам работ инструмента.

3.9 Повреждение детали в результате дорожно-транспортного происшествия.

3.10 Естественный (нормативный) износ детали в ходе штатной эксплуатации автомобиля.

3.11 Отсутствие на детали заводской маркировки Metaco[®] либо ее полная/частичная утрата, делающая невозможной идентификацию изделия как продукции Производителя.

ВОЗВРАТ ТОВАРА

4. Производитель несет обязательства и рассматривает возврат товара как ненадлежащего, так и надлежащего качества:

4.1 Возврат товара надлежащего качества, с сохранением товарного вида, этикеток, без следов установки и эксплуатации в соответствии с действующим законодательством.

4.1.1 Возврат осуществляется продавцу, у которого деталь была куплена.

4.2 Возврат товара ненадлежащего качества, который не был в употреблении, без следов установки и эксплуатации, с сохранением товарного вида упаковки, этикеток, но который имеет неверное вложение или комплектация и/или внешний вид товара отличается от фотографий и описания в каталоге Metaco® <https://metaco.parts/category>. А также товара, который имеет внешние дефекты и/или повреждения упаковки или этикетки, которые были обнаружены в момент передачи товара.

4.2.1 Возврат осуществляется продавцу, у которого деталь была куплена.

4.3 Упрощенная гарантия – возврат товара ненадлежащего качества, т.е. товара, который был в эксплуатации и/или имеет следы установки, в пределах гарантийного срока, который указан в п.п. 1.1 и 1.3. Предусмотрен возврат денежных средств за саму деталь или обмен на аналогичное изделие. Компенсация стоимости работ по замене детали, за повреждения смежных узлов и элементов автомобиля, стоимость транспортировки автомобиля до места ремонта и прочие расходы клиента не рассматриваются.

4.3.1 Возврат товара осуществляется продавцу, у которого была куплена деталь.

4.3.2 Вместе с деталью клиент предоставляет заполненный «Акт рекламации», который можно скачать на сайте <https://metaco.parts/content/warranty>.

4.3.3 Если товар комплектуется гарантийным талоном, то обязательно предоставляется заполненный гарантийный талон.

4.3.4 Для возврата детали продавцу по упрощенной гарантии не требуются документы: заказ-наряд на установку, акт дефектовки, заключение независимой экспертизы и т.п.

4.3.5 Продавец отправляет фотографию «Акта рекламации» и подробные фотографии детали: общий план со всех сторон, маркировок, дефектов своему поставщику.

4.3.6 Технические специалисты Производителя рассматривают возвраты по упрощенной гарантии и сообщают решение в течение 10 рабочих дней.

4.3.7 Производитель вправе принять либо отказать в принятии Товара по упрощенной процедуре. Производитель обязуется рассмотреть такое обращение и принять решение (об удовлетворении требования или об отказе в удовлетворении) в срок не более 10 рабочих дней с момента создания запроса на возврат.

4.4 Стандартная гарантия – возврат товара ненадлежащего качества, т.е. товара, который был в эксплуатации и/или имеет следы установки, в пределах гарантийного срока, который указан в п.п. 1.1 и 1.3. Предусмотрен возврат денежных средств за саму деталь, рассматривается компенсация стоимости работ по замене детали, за повреждения смежных узлов и элементов автомобиля, стоимость транспортировки автомобиля до места ремонта и прочие расходы клиента.

4.4.1 Возврат товара осуществляется продавцу, у которого была куплена деталь.

4.4.2 Вместе с деталью клиент предоставляет заполненный «Акт рекламации», который можно скачать на сайте <https://metaco.parts/content/warranty>.

4.4.3 Если товар комплектуется гарантийным талоном, то обязательно предоставляется заполненный гарантийный талон.

4.4.4 Для возврата детали продавцу по стандартной гарантии требуются документы: заказ-наряд с чеком на установку, акт дефектовки, расчет стоимости восстановительного ремонта.

4.4.5 Производитель имеет право провести независимую экспертизу.

4.4.6 Продавец отправляет фотографию «Акта рекламации», всех документов, которые предоставил клиент и подробные фотографии детали: общий план со всех сторон, маркировок, дефектов своему поставщику.

4.4.7 Технические специалисты Производителя рассматривают возвраты по стандартной гарантии и сообщают решение в течение 10 рабочих дней.

4.4.8 Производитель имеет право запросить деталь для проведения более детальной проверки качества. В этом случае срок рассмотрения увеличится на период доставки детали, но не более 30 календарных дней.

4.4.9 Производитель вправе запросить дополнительную информацию у клиента, если полученных документов будет недостаточно.

4.4.10 Окончательное решение о признании случая гарантийным принимается Производителем на основании технической экспертизы, подтверждающей наличие заводского дефекта.