

## INFORMAȚII UTILE

### Stimați Clienți!

Vă mulțumim că ați ales produse comercializate de compania UNIX Auto. Piese comercializate de compania noastră beneficiază de un termen de garanție, în general de 12 luni, însă cu toate acestea unele produse, beneficiază de diferite condiții de validare a solicitării garanțiale. Despre condițiile de validare a solicitărilor garanțiale, care diferă de la cele generale puteți primi informații de la colegii noștri Consilieri vânzări. În cele ce urmează, vă oferim informații despre condițiile garanțiale ale produselor comercializate de Compania noastră și informații utile legate de acestea.

#### CONDIȚII VALIDARE SOLICITARE GARANȚIALĂ GENERALĂ:

- Oferim garanție doar pentru piesele comercializate de compania noastră, lucru dovedit prin factura de achiziție SC UNIX Auto SRL.
- Solicitarea garanțială se va efectua, în perioada garanțială, la oricare dintre filialele noastre prin certificatul de garanție completat integral și semnat, în unele cazuri și prin completarea procesului verbal garanțial al producătorului, respectiv o copie a certificatului de înmatriculare sau cărții tehnice a autovehiculului.
- Pentru validarea solicitării garanțiale este necesară prezentarea facturii de montare și a activităților de service efectuate, un deviz de lucrări care certifică montarea corectă a piesei și o notă de constatare emisă de unitatea de service. Nota de constatare trebuie să conțină descrierea defecțiunii, care a fost cauzată de piesa defectă, parametrii privind datele defecțiunii, enumerarea pieselor, unităților conexe verificate în momentul căutării defecțiunii. Dacă la constatarea defecțiunii sau la montarea piesei s-a utilizat o sculă/un dispozitiv special, atunci se va specifica denumirea și tipul acestuia. În cazul defecțiunilor constatate cu ajutorul unor aparate de măsură sau echipamente de diagnostic rezultatele printate trebuie atașate la nota de constatare.
- Dovada montării piesei într-un service autorizat R.A.R.
- Clientul, cu problema garanțială, trebuie să încerce să contacteze în cel mai scurt timp posibil oricare dintre filialele SC UNIX Auto SRL.
- În cazul în care solicitarea garanțială este neîntemeiată sau nu se întrunesc condițiile garanțiale vânzătorul anunță în scris clientul privind refuzul solicitării garanțiale.
- Clientul accepta faptul ca produsul se poate deteriora în cazul revizuirii produsului de catre producator.
- **În cazul în care reperul căzut în garanție generează defectarea altor repere de pe mașină, înainte de demontarea reperului defect, clientul are obligația să anunțe telefonic și în scris filiala UNIX cea mai apropiată. La demontarea piesei defecte de pe mașină va asista și un reprezentant UNIX Auto și se va întocmi un Proces Verbal la care se atașează poze despre lucrările efectuate.**

#### CONDIȚII VALIDARE SOLICITARE GARANȚIALĂ PIESE ORIGINALE:

- Solicitarea de stornare garanțială a unei piese originale (Original) trebuie comunicată către acea filială din rețeaua UNIX Auto, de la care s-a cumpărat produsul respectiv. Această informare este transmisă de către angajații filialei la Departamentul de garanții, iar colegii de la departamentul de garanții iau legătura cu producătorul sau importatorul piesei originale respective. După transmiterea informațiilor legate de solicitarea garanțială, cei de la departamentul de garanții obțin condițiile de acceptare a garanției de la producător sau importator. Se informează filiala în legătură cu aceste condiții, iar filiala informează partenerul în termen de 48 de ore.
- Copie după devizul de lucrări și factura pentru activitățile de service efectuate. În cazul fiecărei piese – indiferent de marcă – a căruia montare necesită o specializare, respectiv cunoștințe tehnice, este nevoie de factura de reparații. Pe lângă acestea este nevoie de o notă de constatare pentru descrierea defecțiunii, parametrii privind datele defecțiunii, emisă de către service-ul de specialitate.
- Această notă de constatare trebuie să cuprindă descrierea defecțiunii cauzate de piesa defectă, enumerarea pieselor, unităților conexe verificate în contextul diagnosticării defecțiunii.
- În situația în care diagnosticarea problemei sau schimbarea piesei defecte necesită utilizarea unei scule sau a unui dispozitiv de specialitate, atunci trebuie specificată și denumirea acesteia. În cazul în care defecțiunea va fi măsurată prin utilizarea unui aparat de diagnostic, rezultatul în formă printată trebuie de asemenea anexat la acea notă de constatare.
- Procesul verbal de preluare completat fără lipsuri.
- Copie după certificatul de înmatriculare.
- Dovada cunoașterii și respectării tehnologiei originale din partea service-ului care a efectuat montarea, informație care a fost comunicată de către producător. În afară de acestea este necesară prezentarea datelor de utilizare (nr. Km la montare, nr. Km parcursi până la apariția defecțiunii).
- Distribuitorul de piese originale are posibilitatea să repare piesa originală, acceptată pentru stornare garanțială, respectiv are posibilitatea de a decide unilateral modalitatea în care va despăgubi partenerul. Aceasta în afară de reparația efectivă, poate fi returnarea prețului de achiziție, sau schimbarea piesei garanțiale, dar decizia în acest sens aparține în exclusivitate distribuitorului.
- **Demontarea piesei originale de pe autovehicul poate fi efectuată doar cu aprobarea Departamentului de garanții a companiei UNIX Auto. În lipsa acesteia pentru piesele originale demontate nu se acceptă solicitare de stornare garanțială.**

#### CONDIȚII DE REFUZ SOLICITARE GARANȚIALĂ:

- Piesa garanțială nu a fost comercializată de către UNIX Auto, respectiv acest fapt nu este dovedit prin existența facturii de achiziție.
- Lipsa documentelor solicitate specificate la capitolul condiții de asigurare a garanției sau informații greșite, incomplete sau ilizibile în acestea.
- Solicitarea garanțială a fost semnalată după expirarea termenului de garanție acordat de producător.
- Piesa nu a fost schimbată într-un atelier de specialitate (autorizat R.A.R.) în conformitate cu cerințele producătorului.
- Piesa nu a fost identificată corect, datorită datelor eronate furnizate de cumpărător sau la montaj nu s-a comparat cu piesa de înlocuit.
- Piesa a fost aleasă greșit sau a fost utilizată în alt scop decât cel indicat în catalogul producătorului.
- Piesa prezintă urme de lovituri, zgârieturi, îndoituri, deformări, rupturi datorate transportului, manipulării, depozitării, păstrării utilizării sau exploatării necorespunzătoare, contact cu produse chimice agresive etc.
- Serii/coduri/marcaje de identificare șterse, indescifrabile, marcări sau ștanțări artisanale, făcute în diverse scopuri pe piesa respectivă.
- Defecțiunea este cauzată de întreținerea necorespunzătoare a autovehiculului, neverificarea la timp sau periodică, a pieselor montate, conform indicațiilor atelierului de specialitate.
- Vehiculul este neînmatriculat sau inspecția tehnică periodică a expirat înaintea apariției cazului garanțial,
- Vehiculul a fost accidentat sau a suferit avarii produse de factori externi, atmosferici sau de altă natură, șoc termic, electric, magnetic etc.
- Piesa s-a defectat datorită montajului incorect sau datorită montării împreună cu piese conexe uzate, defecte sau modificate.
- Piesa după achiziționare a suferit modificări nepermise.
- Piesa prezintă o uzură normală.

#### CONDIȚII RETUR PRODUSE:

- Lichidele (uleiuri, spray-uri, diferite soluții etc.), becurile, din motivul asigurării calității produselor nu se acceptă ca retur și nu avem posibilitatea de a le schimba!
- **În cazul pieselor aftermarket**, acceptăm returul produselor în termen de 30 de zile calendaristice, exclusiv prin prezentarea facturii de achiziție, în cazul în care produsul este intact, nu prezintă urme de montaj, are ambalajul, eticheta UNIX și codul unic al produsului nedeteriorat, respectiv se poate reintroduce în circuitul comercial.
- **În cazul pieselor originale**, Codul UNIX al produsului întotdeauna începe cu litera „X”, aceste comenzi sunt considerate comenzi individuale, astfel nu avem posibilitatea de a anula ulterior comanda lansată, de a storna piesa comandată sau de a accepta retur pentru comanda respectivă.
- Nu ne asumăm responsabilitatea pentru erorile rezultate din furnizarea de date eronate cum ar fi: oferirea unei serii de sașiu incorecte, sau denumirea greșită a piesei.