

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «БИГ Фильтр»
— Д.С. Копытин
«29» июля 2025 г.

Гарантийная политика

Коррекция №5 от 29.07.25

ВНИМАНИЕ:

А. Настоящий документ выполнен в соответствии с требованиями документа «Нормы разработки документов».

1. Термины и определения.

- 1.1. Гарантийное обслуживание — это предоставление гарантийных обязательств со стороны продавца или производителя товара в течение определенного периода (гарантийного срока) на случай обнаружения дефектов или неисправностей.
- 1.2. Гарантия — обеспечение исполнения обязательств производителя перед клиентом, подтверждающее соответствие товара заявленным характеристикам.
- 1.3. Дефект — несоответствие продукции требованиям, установленным нормативной документацией.
- 1.4. Дистрибьютор — торговый посредник, поставляющий товары и услуги от производителя потребителю.
- 1.5. Качество — степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.
- 1.6. Потребитель — лицо или организация, которые могли бы получить или получают продукцию или услугу, которые предназначены для этого лица или организации или затребованы ими.
- 1.7. Претензия — выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом, или услугой, или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение.
- 1.8. Продукция — выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем.
- 1.9. Производитель — предприятие, организация, компания, лицо, производящее, изготавливающее продукцию, товары, услуги.
- 1.10. Удовлетворенность потребителя — восприятие потребителем степени удовлетворения его ожиданий.

2. Цель.

- 2.1. Предоставить потребителям продукции БИГ понятные условия предоставления гарантийных обязательств.

3. Содержание.

- 3.1. Основные принципы.
- 3.2. Гарантийные обязательства.
- 3.3. Условия гарантийных обязательств.
- 3.4. Случаи, на которые не распространяются гарантийные обязательства.
- 3.5. Порядок оформления и предъявления претензий по качеству.

4. Основные принципы.

- 4.1. Обеспечение высокого уровня качества продукции и выполнение гарантийных обязательств является приоритетной задачей ООО «БИГ Фильтр».
- 4.2. Поддержание лояльности конечного потребителя к продукции посредством соответствия качества продукции после ее выпуска.
- 4.3. Обеспечение притока информации (обратная связь от Потребителя) о продукции для внесения улучшения на этапах разработки и производства.
- 4.4. Гарантия распространяется на все виды фильтров торговой марки ООО «БИГ Фильтр».
5. Гарантийные обязательства.
 - 5.1. Максимальный срок хранения со дня изготовления действителен при соблюдении условий, представленных в Приложении 1.
 - 5.1.1. Фильтры должны храниться в упакованном виде в закрытых сухих помещениях в условиях, обеспечивающих их защиту от механических повреждений, влаги, воздействия и попадания пыли, озона, ультрафиолетового излучения и прямых солнечных лучей.
 - 5.2. Максимальный срок эксплуатации не может превышать установленный ресурс, согласно данным об эксплуатации или сервисной книги соответствующего транспортного средства.
6. Условия гарантийных обязательств.
 - 6.1. Гарантийное обслуживание в течение срока гарантии предоставляется владельцу продукции – организации или частному лицу, являющимся собственником продукции (фильтр).
 - 6.2. Если в течение гарантийного срока изделие (фильтр) вышло из строя по причине производственного брака, производитель гарантирует:
 - 6.2.1. В случае получения претензии от своего покупателя (представителя, дистрибьютора): денежную компенсацию путем уменьшения стоимости реализации (выставление УК/Д).
 - 6.2.2. В случае получения претензии от конечного потребителя, не являющегося непосредственным покупателем у производителя: бесплатную замену фильтра с дефектом на новый фильтр без дефекта или денежную компенсацию.
 - 6.3. Производитель берет на себя обязательства по возмещению стоимости работ и деталей по восстановлению двигателя, системы или оборудования (в том числе стоимости диагностики, подтверждающей производственный дефект) до состояния, предшествовавшего поломке, если их выход из строя произошёл по причине дефектного установленного фильтра БИГ Фильтр. В случае утраты или порчи технических жидкостей или масел по причине производственного дефекта фильтра производитель компенсирует их стоимость и работы по заправке.
 - 6.4. Производственный дефект изделия должен быть подтвержден техническим заключением сервисной организации или заключением эксперта, обладающего подтвержденной компетенцией.
 - 6.5. Гарантия предоставляется при выполнении следующих требований:
 - 6.5.1. Соблюдение условий хранения (см. Приложение 1).
 - 6.5.2. Соблюдение методик установки и эксплуатации, приведенных в руководствах по эксплуатации (техническому обслуживанию и ремонту) соответствующих транспортных средств, либо (в приоритете) требований/инструкций Производителя, если они обозначены на фильтре, упаковке либо в инструкции к фильтру.
 - 6.5.3. Предоставление производителю акта о браке (см. Приложение 2).
 - 6.5.4. Предоставление производителю дефектного фильтра (по требованию).

7. Случаи, на которые не распространяются гарантийные обязательства.

- 7.1. Превышение установленных гарантийных сроков хранения и эксплуатации.
- 7.2. Применение фильтра не по назначению и/или с нарушением требований руководства по ремонту и эксплуатации автомобиля.
- 7.3. Наличие механических, химических и других повреждений фильтра, влекущих частичную или полную невозможность его эксплуатации.
- 7.4. Наличие следов неправильной установки или съема фильтра, несанкционированного ремонта и/или изменения конструкции фильтра.
- 7.5. Наличие дефектов фильтра, возникших полностью или частично, прямо или косвенно по причине неисправностей (дефектов) других узлов и систем автомобиля или оборудования.
- 7.6. Неправильный подбор фильтра, примененного к автомобилю, на который осуществляется установка изделия.
- 7.7. Использование совместно с установленным фильтром производства ООО «БИГ Фильтр» технических жидкостей и масел класса, типа и качества, не соответствующих требованиям производителя автомобиля.
- 7.8. Использование фильтров на двигателе с измененными характеристиками по отношению к типовым.
- 7.9. Наличие неисправности фильтра, возникшей при его использовании на автомобиле, находившемся в условиях эксплуатации, не предусмотренных правилами эксплуатации автомобиля.

8. Порядок оформления и предъявления претензий по качеству.

- 8.1. В случае выявления в процессе эксплуатации неисправности фильтра для получения гарантийного обслуживания потребителю необходимо:

8.1.1. Для конечных потребителей – связаться с производителем по одному из следующих путей:

8.1.1.1. Звонок на горячую линию по телефону 8 800 555 98 00.

8.1.1.2. Электронное письмо по адресу gb@bigfilter.com.

8.1.1.3. Сообщение на сайте <https://bigfilter.com/>.

8.1.2. Для дистрибьюторов – предоставить специалисту клиентского сервиса БИГ Фильтр претензию, подкрепленную следующими документами:

8.1.2.1. Сообщение о браке, сопровождаемое Актом о браке по форме (см. Приложение 2) или ТОРГ-2.

8.1.2.2. Информацию об обстоятельствах обнаружения дефекта: при установке, в процессе эксплуатации (с указанием пробега) и т.д.

8.1.2.3. Информацию об автотранспортном средстве, на которое устанавливался фильтр (модель, VIN-номер).

8.1.2.4. Фото или видео с демонстрацией дефекта и маркировки на фильтре.

8.1.2.5. В случае требования компенсации расходов – сканы чеков и актов выполненных работ.

8.1.2.6. По требованию – дефектный фильтр для проведения анализа.

8.1.2.7. Сообщение о желаемом способе урегулирования претензии: УКД, замена фильтра, возврат и т.д.

Условия и сроки хранения продукции по видам фильтров

Виды фильтров	Максимальный срок хранения со дня изготовления	Температура хранения	Влажность
Топливные фильтры (бензиновые и дизельные), в том числе топливные экологические вставки	3 года	от -40 °С до +50 °С	Не более 90%
Воздушные круглые и панельные элементы фильтрующие	4 года	от -40 °С до +50 °С	Не более 90%
Масляные Spin-on, в том числе масляные экологические вставки	3 года	от -40 °С до +50 °С	Не более 90%
Салонные элементы фильтрующие	4 года	от -40 °С до +50 °С	Не более 90%
Специальные фильтры (осушители воздуха тормозных систем и др.)	3 года	от -40 °С до +50 °С	Не более 90%

Образец оформления акта о браке для выставления претензии производителю

АКТ № _____ от «__» _____ 202__ г.
о браке товара

1. Название _____

организации _____

2. ФИО уполномоченного лица _____

3. Номер накладной и счета-фактуры ООО «БИГ Фильтр» _____

4. Транспортное средство марка _____ гос.номер. _____ ФИО водителя _____

5. Состояние тары и упаковки продукции _____

6. Количество мест по накладной поставщика _____

7. Количество мест получено фактически _____

8. Подробное описание не соответствующего товара: _____

9. Желаемый способ урегулирования: _____

№	Наименование товара	Описание упаковки	По документам		Брак	
			Кол-во	Сумма с НДС	Кол-во	Сумма с НДС
1						
2						
3						
4						
5						

Итого наименование, кол-во и сумма брака, руб. (прописью): _____

Акт оформляется комиссией в составе представителей поставщика, и водителя. Члены комиссии несут ответственность за подписание акта, содержащего данные, несоответствующие действительности.

Должность _____ подпись _____ ФИО _____

Должность _____ подпись _____ ФИО _____

Должность _____ подпись _____ ФИО _____

Водитель _____ подпись _____ ФИО _____

М.П.