

## **Регламент работы с гарантийными рекламациями по насосам отопителя STARTVOLT.**

### **Описание изделия:**

Насос электрический циркуляционный – предназначен для прокачивания (циркуляции) рабочей жидкости в системе отопления автомобиля.



### **Рекомендации по установке:**

Рекомендуем выполнять установку/замену насоса отопителя в специализированных станциях технического обслуживания автомобилей.

Самостоятельная установка или замена работником без должной квалификации может привести к поломке автомобиля и/или его узлов и/или изделия, что аннулирует все гарантийные обязательства производителя.

### **Описание фирменных маркировок:**

Насос отопителя STARTVOLT поставляются в фирменной упаковке. Ниже представлен пример такой упаковки.



Дата производства указывается на индивидуальной коробке каждого изделия и располагается на одной из сторон упаковки, как на фото:



На каждом изделии нанесена специальная фирменная маркировка. Она включает в себя:

- Артикул товара (например VPM 0319)
- Номер оригинального изделия, аналогом которого является данный насос отопителя
- Логотип STARTVOLT и знак сертификации



- Фирменный гарантийный талон (паспорт изделия)





**ПАСПОРТ  
ИЗДЕЛИЯ**



**Моторредуктор очистителя лобового стекла** предназначен для привода трапеции стеклоочистителя. Благодаря вращению вала обесточивает переключение рычагов трапеции и поводков стеклоочистителя.

**Моторредуктор очистителя заднего стекла** предназначен для движения поводка заднего стеклоочистителя.

**Моторредуктор стеклоподъемника** предназначен для опускания и подъема стёкол в дверях автомобиля.

**Моторредуктор очистителя лобового или заднего стекла, а также моторредуктор стеклоподъемника** представляет собой электродвигатель постоянного тока осевого типа в сборе с червячным редуктором.

**Трапеция стеклоочистителя** представляет из себя систему рычагов, предназначенную для движения поводков стеклоочистителя.

**Насос отопителя дополнительный электрический циркуляционный** объединяет в одной конструкции электродвигатель и жидкостный насос. В стандартных моделях крыльчатка центробежного жидкостного насоса закреплена на валу ротора электродвигателя и расположена в отдельном корпусе, изолированном от электродвигателя резинной манжетой. В улучшенных моделях вращение крыльчатки осуществляется за счёт взаимодействия двух магнитов на роторе электродвигателя и на крыльчатке. Поэтому никакого взаимодействия жидкости с электрической частью помпы нет.

**Насос жидкостный циркуляционный** предназначен для установки в систему охлаждения или в дополнительный отопительный контур автомобиля. Насос обеспечивает принудительную циркуляцию рабочей жидкости при остановленном двигателе а/м и при работающем двигателе в дополнение к основному водяному насосу.



**Пример заполнения гарантийного талона:**



**Наименование изделия**

**Дата производства изделия** 15.09.2020

**Дата продажи** 15.10.2020

**Модель** название юр лица (ООО АВТОЗАПЧАСТИ)

**Адрес, телефон** г. Санкт-Петербург, Невский проспект, д. 1, тел: 8-888-888-88-88

**Цена** 2000 руб.

Знаки дефектов не обнаружены, с исполнением гарантии согласованы

Подпись покупателя





**ПЕЧАТЬ**  
ООО АВТОЗАПЧАСТИ  
Место печати

www.startvolt.com



**Условия предоставления гарантии:**

- Гарантия работоспособности продукции и изделий предоставляется при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации и техники безопасности в сроки, указанные в документах, прилагаемых к изделию и гарантийном талоне и заверенной подписью технического специалиста.
- Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, не имеющие фирменного гарантийного талона, а также при грубых нарушениях установленного талона.
- Действие гарантийных обязательств прекращается при:
  - Использовании изделия не по назначению;
  - Механических повреждениях, нанесенных в результате пожара, наводнения, взрыва газа и разряда молнии, а также иными причинами;
  - Самостоятельном ремонте изделия.
- В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:
  - Замены изделия на изделие аналогичной модели;
  - Восстановления работоспособности изделия;
  - Решения о замене изделия может быть принято только после проведения технической экспертизы.
- Срок гарантии на все изделия 2 (два) года с даты продажи, но не более 3-х лет с даты изготовления изделия.
- Установку изделия рекомендуется производить на станции технического обслуживания.

**Действия торговой организации при возврате продукции:**

- Осуществить возвратную процедуру на предмет замены, ремонта и возврата денежных средств, в том числе средств первоначального взноса;
- Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметкой торговой организации;
- Принять от покупателя заявление о гарантийном ремонте с указанием причины возврата;
- В случае подтверждения возврата на основании экспертизы и процедуры STARTVOLT, в сроки при наличии дефектов принять обратно изделие на срок не менее срока (Закон РФ «О защите прав потребителей»);
- Вернуть изделие Дистрибьютору или Дилеру с оплатой заказчиком доставки и с указанием причины возврата.

Обязательный интернет-адрес производителя т.д. STARTVOLT (STARTVOLT) на территории РФ: 900-444-1818; Санкт-Петербург, ул. Фучина, д. 4, этаж А (А-3), пом. 343 (наст.)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> По требованию правообладателя информация может быть изменена. Для получения информации о наличии точек продаж и торговых представителей обращайтесь по тел. 8-800-515-09-03 или на e-mail: [mail@startvolt.com](mailto:mail@startvolt.com)

На товары для обслуживания гарантийные обязательства распространяются в течении 24 месяцев со дня приобретения конечным пользователем.

При наличии механических повреждений, внешнего воздействия и следов ремонта/разборки изделия гарантийные обязательства прекращаются.

### Комплект соответствующих документов при приёмке дефектного товара:

- В случае наличия-заказ наряда с описанием выполненных работ и/или заключение со станции технического обслуживания, прямо указывающее на неисправность.
- При отсутствии-заказ наряда и/или заключения, решение о приёме товара принимает торгующая организация с указанием причины неисправности в гарантийном талоне;
- при отсутствии заказ-наряда, гарантийного талона или иных подтверждающих документов прием такого товара остается на усмотрение продающей организации при обязательной идентификации заявленного изделия как изделия STARTVOLT
- При использовании изделия не по назначению (включая, но не ограничиваясь неверный подбор детали) претензии к качеству изделия не принимаются.

Примеры необходимых документов:

## АКТ ВЫБРАКОВКИ

Настоящий акт составлен ООО «Техснаб» в составе генерального директора [REDACTED], технического директора [REDACTED], мастера ремонтного участка [REDACTED]

В ООО «Техснаб» 08.11.2022 поступил автомобиль BMW, 2008 г.в., VIN: [REDACTED] гос. номер [REDACTED].

Заявка клиента – провести замену генератора.  
17.01.2023 повторно поступил автомобиль BMW гос. номер [REDACTED]

В результате проведенного осмотра выявлено следующее: Нет заряда АКБ.  
Генератор неисправен.

Представители комиссии:

Руководитель: \_\_\_\_\_

Тех. директор: \_\_\_\_\_

Мастер: \_\_\_\_\_



Акт составлен 17.01.2023г.

Заказ-наряд №513 от 11.01.2023 г.

Клиент: [REDACTED]	Транспортное средство: Hyundai Solaris
Тел: [REDACTED]	Гос. номер: [REDACTED]
ИНН/КПП: /	VIN: [REDACTED]
Адрес:	Пробег: 158742

Причина обращения: Нет зарядки

Работник: Артемий Рахов

Выполненные работы и услуги, техническое обслуживание и ремонт

Наименование работ и услуг	Кол-во	Нормо-час	Цена нормо-часа	Цена, руб.	Сумма, руб.
Электрооборудование - Генератор - ely	1,00	0,30	1200,00	1040,00	1 040,00
<b>Итого</b>					1 040,00

Использованные в ремонте запасные части и материалы, оплачиваемые заказчиком (расходная накладная)

Наименование товара	Кол-во	Артикул	Ед. изм.	Цена, руб.	Сумма, руб.
Генератор LG08L5 StartVolt Hyundai/KIA Solaris (I1-)/Rio (I1-), 1.5l, 1.6l и/о	1,00	LG08L5	шт.	10 134,80	10 134,80
<b>Итого</b>					10 134,80

В т.ч. НДС:	без НДС
<b>Всего:</b>	11 174,80

Итого на сумму:

Одннадцатая тысяча сто семьдесят четыре руб. 60 коп.

Транспортное средство из ремонта получено.

Претензий по качеству выполненных работ и замененных запчастей не имею.

Рекомендации мастера:

Подпись исполнителя \_\_\_\_\_

М. П.

Подпись клиента \_\_\_\_\_



## **Обязательства STARTVOLT по гарантийной поддержке аннулируются при наличии дефектов Товара, обусловленных:**

- естественным износом;
- установкой Товара на автомобиль, не предусмотренной техническими правилами;
- нарушением Покупателем правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- нарушением Покупателем правил установки, эксплуатации, транспортировки и хранения Товара;
- ремонтом Товара;
- наличием механических, химических и других повреждений;
- полностью или частично, прямо или косвенно неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля;
- переработкой или прочими последующими внешними изменениями Товара.

## **Действия продавца при возврате продукции:**

Порядок действий при наступлении гарантийного случая указан на нашем сайте в соответствующем разделе - <https://startvolt.com/about/garantiya/>

- Осмотреть возвратную продукцию на предмет наличия маркировки и отсутствия механических повреждений, а также следов самостоятельного ремонта;
- Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметками торгующей организации;
- Принять от покупателя заявление в свободной форме с указанием причины возврата;
- В случае идентификации изделия по признакам принадлежности к продукции STARTVOLT, а также при наличии дефектных признаков обменять изделие на новое или вернуть деньги (Закон РФ «О защите прав потребителя»);
- Вернуть изделие Дистрибьютору или Дилеру с копией заявления покупателя и с указанием причины возврата.

## **Регламент работы с гарантийными рекламациями. Насос электрический (помпа) STARTVOLT**

### **Описание изделия:**

Электрический циркуляционный насос с коллекторным электродвигателем постоянного тока – предназначен для циркуляции охлаждающей жидкости в дополнительном контуре системы охлаждения автомобильного двигателя, с помощью которого охлаждаются турбонагнетатель и интеркулер. Электрический насос обеспечивает циркуляцию рабочей жидкости также и после остановки автомобильного двигателя, в результате чего происходит отвод тепла от нагретых деталей и узлов.



### **Рекомендации по установке:**

Рекомендуем устанавливать изделие только на станциях технического обслуживания персоналом с соответствующей квалификацией. Самостоятельная установка или замена работником без должной квалификации может привести к поломке автомобиля и/или его узлов и/или изделия, что аннулирует все гарантийные обязательства производителя.

- Перед установкой нового насоса рекомендуем промыть систему от старой рабочей жидкости (рекомендуем использовать очиститель Carville Racing для систем охлаждения).
- Установить насос на штатные места крепления, предусмотренные на двигателе или кузове автомобиля, соблюдая порядок присоединения шлангов, установленный автопроизводителем, а также руководствуясь указателями направления рабочей жидкости на корпусе насоса (наружный диаметр выходных патрубков на корпусе насоса заведомо больше внутреннего диаметра присоединяемых шлангов. Разница в размерах необходима для надежного, герметичного соединения шланга с выходным патрубком насоса и не является дефектом).

- При установке нового насоса рекомендуем проверить состояние резиновых шлангов и заменить хомуты на шлангах.
- Проверить состояние клемм и фиксатора на корпусе электрического разъема жгута проводов, предназначенного для подключения насоса. При необходимости, очистить или заменить клеммы в разъеме жгута проводов.
- Залить новую рабочую жидкость с характеристиками, соответствующими рекомендациям автопроизводителя (рекомендуем использовать охлаждающие жидкости Carville Racing).
- Выпустить воздух из системы в соединениях, рекомендуемых автопроизводителем.
- Запустить и прогреть двигатель.
- При необходимости, выпустить оставшийся воздух из системы.
- Проверить работу системы охлаждения.

### **Описание фирменной упаковки и маркировки:**

Электрические насосы (помпы) STARTVOLT поставляются поштучно. Далее представлен пример фирменной упаковки.



На каждом изделии нанесена специальная фирменная маркировка. Она включает в себя:

- артикул STARTVOLT
- OEM номер
- код EAC.





На каждой индивидуальной упаковке указана дата производства изделия.





В каждой упаковке находится фирменный гарантийный талон (паспорт изделия)





**Наименование изделия**  
**Дата производства изделия**  
**Дата продажи**  
**Магазин**  
**Адрес, телефон**  
**Цена**

Внешних дефектов не обнаружено, с условиями гарантии ознакомлен  
 Подпись покупателя



**Условия предоставления гарантии:**  
 1. Гарантия работоспособности преданного изделия предоставляется при условии соблюдения потребителем правил эксплуатации и хранения гарантийного талона, считая от даты продажи, предоставленной в гарантийном талоне и записанной специалистом гарантийной организации.  
 2. Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, на которые фирменным гарантийным талоном, а также при предоставлении индивидуального талона.  
 3. Действие гарантийных обязательств прекращается при:  
 1. 1. Использовании изделия не по назначению;  
 1. 2. Повреждениям вследствие, применения к изделию инструментов, нарушения внешнего вида и размера деталей изделия, а также иных повреждений;  
 1. 3. Самостоятельном ремонте изделия.  
 4. В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:  
 1. 1. Замены изделия на изделие аналогичной марки;  
 1. 2. Возврата уплаченной за изделие суммы.  
 5. Ремонт и замена изделия может быть произведена только после проведения технической диагностики.  
 6. Срок гарантии на все изделия 2 года с даты продажи, но не более 3-х лет с даты изготовления изделия.  
 7. По закону изделие ремонтируется бесплатно на станции технического обслуживания.

**Действие гарантийной организации при возврате продукции:**  
 1. Осуществить возвратную процедуру на предмет наличия повреждений и отсутствия внешних дефектов, а также случаи самостоятельного ремонта;  
 2. Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметками торговой организации;  
 3. Принять от покупателя заявление в свободной форме с указанием причины возврата;  
 4. В случае отсутствия информации изделия по причине принадлежности к продукции START VOLT, а также при наличии дефектных признаков изделие на время пока вернется, выдать (Сдать РФ-43 заголовок при необходимости);  
 5. Вернуть изделие (дистрибутору или Дилеру с полной заявленной оплатой и с указанием причины возврата.

Официальный интернет-магазин г.п.д. StartVOLT (STARTVOLT) на территории РФ:  
 ООО «Историк» 192102, Санкт-Петербург, ул. Фучика, д. 4, литер А (8-3), этаж 2/3 (наст/г)

\*Для получения подробной информации посетите наш сайт, или позвоните. Для получения информации о наличии товара обратитесь к менеджеру по телефону: 8-800-000-89-05 или на e-mail: mail@startvolt.com

## Пример заполнения гарантийного талона:



**Наименование изделия**  
**Дата производства изделия** 15.09.2020  
**Дата продажи** 15.10.2020  
**Магазин** название юр лица (ООО АВТОЗАПЧАСТИ)  
**Адрес, телефон** г. Санкт-Петербург, Невский проспект, д. 1, тел. 8-888-888-88-88  
**Цена** 2000 руб.

Внешних дефектов не обнаружено, с условиями гарантии ознакомлен  
 Подпись покупателя




Не подписан обязательный сертификат.



**Условия предоставления гарантии:**  
 1. Гарантия работоспособности преданного изделия предоставляется при условии соблюдения потребителем правил эксплуатации и хранения гарантийного талона, считая от даты продажи, предоставленной в гарантийном талоне и записанной специалистом гарантийной организации.  
 2. Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, на которые фирменным гарантийным талоном, а также при предоставлении индивидуального талона.  
 3. Действие гарантийных обязательств прекращается при:  
 1. 1. Использовании изделия не по назначению;  
 1. 2. Повреждениям вследствие, применения к изделию инструментов, нарушения внешнего вида и размера деталей изделия, а также иных повреждений;  
 1. 3. Самостоятельном ремонте изделия.  
 4. В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:  
 1. 1. Замены изделия на изделие аналогичной марки;  
 1. 2. Возврата уплаченной за изделие суммы.  
 5. Ремонт и замена изделия может быть произведена только после проведения технической диагностики.  
 6. Срок гарантии на все изделия 2 года с даты продажи, но не более 3-х лет с даты изготовления изделия.  
 7. По закону изделие ремонтируется бесплатно на станции технического обслуживания.

**Действие гарантийной организации при возврате продукции:**  
 1. Осуществить возвратную процедуру на предмет наличия повреждений и отсутствия внешних дефектов, а также случаи самостоятельного ремонта;  
 2. Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметками торговой организации;  
 3. Принять от покупателя заявление в свободной форме с указанием причины возврата;  
 4. В случае отсутствия информации изделия по причине принадлежности к продукции START VOLT, а также при наличии дефектных признаков изделие на время пока вернется, выдать (Сдать РФ-43 заголовок при необходимости);  
 5. Вернуть изделие (дистрибутору или Дилеру с полной заявленной оплатой и с указанием причины возврата.

Официальный интернет-магазин г.п.д. StartVOLT (STARTVOLT) на территории РФ:  
 ООО «Историк» 192102, Санкт-Петербург, ул. Фучика, д. 4, литер А (8-3), этаж 2/3 (наст/г)

\*Для получения подробной информации посетите наш сайт, или позвоните. Для получения информации о наличии товара обратитесь к менеджеру по телефону: 8-800-000-89-05 или на e-mail: mail@startvolt.com

На товар (Насос электрический (помпа)) гарантийные обязательства распространяются в течении 24 месяцев со дня приобретения конечным пользователем, а также не более 30000 км пробега.

При наличии механических повреждений, внешнего воздействия и следов ремонта/разборки изделия гарантийные обязательства прекращаются.

## Комплект соответствующих документов при приёмке дефектного товара:

- В случае наличия-заказ наряда с описанием выполненных работ и/или заключение со станции технического обслуживания, прямо указывающее на неисправность.

- При отсутствии-заказ наряда и/или заключения, решение о приёме товара принимает торгующая организация с указанием причины неисправности в гарантийном талоне;
- при отсутствии заказ-наряда, гарантийного талона или иных подтверждающих документов прием такого товара остается на усмотрение продающей организации при обязательной идентификации заявленного изделия как изделия STARTVOLT
- При использовании изделия не по назначению (включая, но не ограничиваясь неверный подбор детали) претензии к качеству изделия не принимаются.

Примеры необходимых документов:

### АКТ ВЫБРАКОВКИ

Настоящий акт составлен ООО «Техснаб» в составе генерального директора [REDACTED], технического директора [REDACTED], мастера ремонтного участка [REDACTED]

В ООО «Техснаб» 08.11.2022 поступил автомобиль BMW, 2008 г.в., VIN: [REDACTED] гос. номер [REDACTED].

Заявка клиента – провести замену генератора.  
17.01.2023 повторно поступил автомобиль BMW гос. номер [REDACTED]

В результате проведенного осмотра выявлено следующее: Нет заряда АКБ.  
Генератор неисправен.

Представители комиссии:

Руководитель:

[REDACTED]

Тех. директор:

[REDACTED]

Мастер:

[REDACTED]



Акт составлен 17.01.2023г.

Заявка-наряд №513 от 11.01.2023 г.

Клиент: [REDACTED]  
Тел.: [REDACTED]  
ИНН/КПП: /  
Адрес:

Транспортное средство: Hyundai Solaris  
Гос. номер: [REDACTED]  
VIN: [REDACTED]  
Пробег: 158742

Причина обращения: Нет зарядки

Работник: Артемий Рахов

Выполненные работы и услуги, техническое обслуживание и ремонт

Наименование работ и услуг	Кол-во	Нормо-час	Цена нормо-часа	Цена, руб.	Сумма, руб.
Электрооборудование - Генератор - ely	1,00	0,30	1200,00	1040,00	1 040,00
Итого					1 040,00

Использованы в ремонте запасные части и материалы, оплачиваемые заказчиком (расходная накладная)

Наименование товара	Кол-во	Артикул	Ед. изм.	Цена, руб.	Сумма, руб.
Генератор LG08L5 СтартВольт Hyundai/KIA Solaris (11-)/Rio (11-) 1.4i, 1.6i n/a	1,00	LG08L5	шт.	10 134,60	10 134,60
Итого					10 134,60

В т. ч. НДС:	без НДС
Всего:	11 174,60

с учетом скидок на товары и услуги (0%, 0%)

Итого на сумму:

Однократно тысяч сто семьдесят четыре руб. 60 коп.

Транспортное средство из ремонта получено.

Претензий по качеству выполненных работ и замененных запчастей не имею.

Рекомендации мастера:

Подпись исполнителя



М. П.

Подпись клиента

*Без*

## Обязательства STARTVOLT по гарантийной поддержке аннулируются при наличии дефектов Товара, обусловленных:

- естественным износом;
- установкой Товара на автомобиль, не предусмотренной техническими правилами;
- нарушением Покупателем правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- нарушением Покупателем правил установки, эксплуатации, транспортировки и хранения Товара;
- ремонтом Товара;
- наличием механических, химических и других повреждений;
- полностью или частично, прямо или косвенно неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля;
- переработкой или прочими последующими внешними изменениями Товара.

## Действия продавца при возврате продукции:

Порядок действий при наступлении гарантийного случая указан на нашем сайте в соответствующем разделе - <https://startvolt.com/about/garantiya/>

- Осмотреть возвратную продукцию на предмет наличия маркировки и отсутствия механических повреждений, а также следов самостоятельного ремонта;
- Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметками торгующей организации;
- Принять от покупателя заявление в свободной форме с указанием причины возврата;
- В случае идентификации изделия по признакам принадлежности к продукции STARTVOLT, а также при наличии дефектных признаков обменять изделие на новое или вернуть деньги (Закон РФ «О защите прав потребителя»);
- Вернуть изделие Дистрибьютору или Дилеру с копией заявления покупателя и с указанием причины возврата.