

Регламент работы с гарантийными рекламациями по стартерам STARTVOLT.

Описание изделия:

Автомобильный стартер – это пусковое устройство двигателя автомобиля. Он является неотъемлемой частью двигателя внутреннего сгорания. Принцип действия стартера состоит в преобразовании электрической энергии от аккумулятора в механическую работу, которая приводит в движение маховик и коленчатый вал.



Внимание: установка и снятие должны производиться на станции технического обслуживания специалистами соответствующего профиля. 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.

Рекомендации по снятию:

- Найдите каждое проводное соединение и обозначьте его расположение на стартере;
- Отсоедините и снимите кабель аккумулятора со стартера;
- Отсоедините и снимите все остальные провода со стартера;
- Ослабьте болты крепления стартера. Пока не вынимайте болты;
- Поддерживая стартер, выверните болты, удерживающие стартер на месте. Отложите болты и стартер в сторону. Перед снятием стартера обязательно запишите размер и расположение крепежа;
- Осмотрите шестерню маховика или гибкого диска через монтажное отверстие стартера на предмет повреждения зубьев. Замените при необходимости.

Рекомендации по установке:

- Сравните по физическим параметрам сменный стартер с оригинальным. Сравните с оригинальным стартером расположение разъемов проводов, синхронизацию передней части корпуса, расположение регулировочных отверстий и положение сливного отверстия (если оно имеется);
- Удерживая стартер, закрепите его на месте. Затяните крепёжные болты в соответствии с рекомендованными производителем автомобиля характеристиками;
- Повторно подсоедините ранее снятые провода к соответствующим точкам на стартере. Убедитесь в отсутствии каких-либо препятствий между жгутом проводов и другими компонентами. Затяните все резьбовые крепежные детали с моментом затяжки, рекомендованным производителем автомобиля;
- Повторно подсоедините кабель аккумулятора к надлежащей точке на стартере. Не допускайте чрезмерной затяжки гайки крепления кабеля аккумулятора. Правильное значение момента затяжки смотрите в рекомендуемых производителем автомобиля спецификациях;
- Повторно подсоедините отрицательный кабель к аккумулятору. Не допускайте чрезмерной затяжки отрицательного кабеля аккумулятора. Правильное значение момента затяжки смотрите в рекомендуемых производителем автомобиля спецификациях;
- Проверьте правильность работы стартера.

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

Описание фирменных маркировок:

Стартеры STARTVOLT поставляются в фирменной упаковке. Ниже представлен пример такой упаковки.



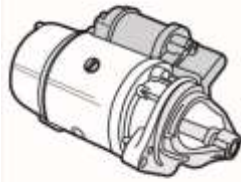
На каждом изделии нанесена специальная маркировка. Она включает в себя:

- Артикул товара (например LSt 0901)
- Номер оригинального изделия, аналогом которого является данный стартер
- Логотип STARTVOLT и знак сертификации



- Фирменный гарантийный талон (паспорт изделия)

ПАСПОРТ ИЗДЕЛИЯ



Стартеры автомобильные предназначены для запуска автомобильного двигателя. Представляют собой электродвигатель постоянного тока смешанного возбуждения с электромагнитным реле и муфтой свободного хода, который посредством планетарного редуктора и передающих шестерен раскручивает маховик коленчатого вала двигателя.

Наименование изделия

Дата производства изделия

Дата продажи

Магазин

Адрес, телефон

Цена

Внешних дефектов не обнаружено, с условиями гарантии ознакомлен

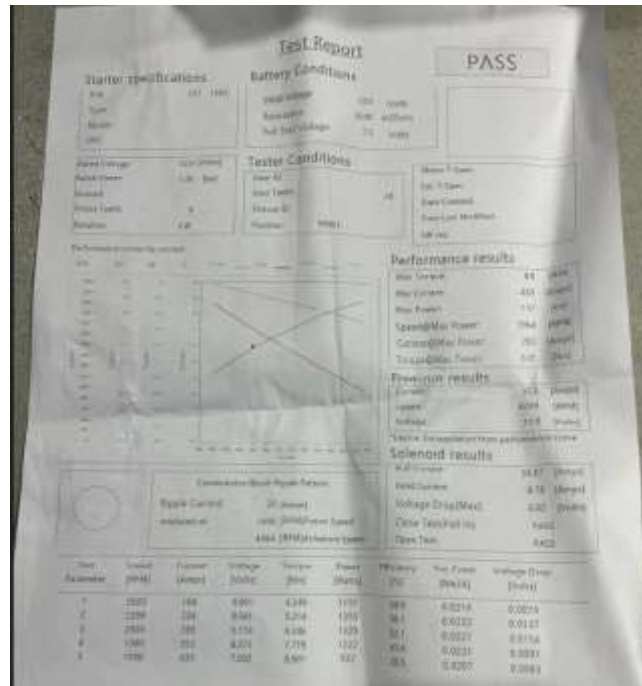
Подпись покупателя

Место печати



www.startvolt.com

- Индивидуальный технический паспорт изделия (тест репорт)



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 заказчика

Подпись покупателя






www.startvolt.com



Условия предоставления гарантии:

- Гарантия работоспособности продукции и изделий предоставляется при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации и техники безопасности описанных в инструкции по эксплуатации, проставленной в гарантийном талоне и заверенной подписью продавца.
- 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 воздействиях, связанных с изменением геометрии, нарушением внешнего вида и размером деталей изделия, а также его коррозии;
 - Самостоятельном ремонте изделия.
- В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:
 - Замены изделия на изделие аналогичной модели;
 - Восстановления работоспособности изделия.
- Решение о замене изделия может быть принято только после проведения технической экспертизы.
- Срок гарантии на все изделия 2 года с даты продажи, но не более 5-и 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 в Гарантийном талоне с отметкой торговой организации;
- Принять от покупателя заявление о возврате/рекламе с указанием причины возврата;
- В случае идентификации изделия на предмет оригинальности и подделки STARTVOLT, а также при наличии дефектов принять решение об обмене изделия на новое или вернуть деньги (Закон РФ № 2302-ФЗ защита прав потребителей);
- Вернуть изделие Дистрибьютору или Дилеру с учетом заявления покупателя и с указанием причины возврата.

Обязательный интернет-адрес продавца т.д. STARTVOLT (STARTVOLT) на территории РФ: 900-444-00-181818; Санкт-Петербург, ул. Фучина, д. 4, этаж А (А-З), пом. 343 (наст.)*

*на территории соответствующей юрисдикции может быть иная. Для получения информации о наличии точек продаж обращайтесь по тел: 8-800-515-88-88 или на e-mail: 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 приеме 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]

[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 СвартВольт Hyundai/KIA Solaris (11-)/Rio (11-)/L3/1.6i 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.

Регламент работы с гарантийными рекламациями по комплектующим стартера STARTVOLT.

Описание изделия:

Автомобильный электростартер состоит из таких основных узлов, как:

- Ротор. Представляет собой вал со стальным сердечником и медной обмоткой. Вращаясь, передает момент на привод стартера.
- Втягивающее реле. По сути своей – соленоид (катушка) со скользящим внутри стальным сердечником. При запуске двигателя замыкает цепь электродвигателя стартера и выводит бендикс в рабочее положение, а после запуска – возвращает его обратно.
- Привод стартера (бендикс). Состоит из обгонной муфты и шестерни. Шестерня входит в зацеп с зубьями маховика и передает момент от ротора на маховик, а муфта предотвращает передачу обратного момента от маховика на ротор стартера;
- Щеточный узел. Расположен на задней крышке корпуса и предназначен для подачи питания на ламели ротора и запуска электродвигателя стартера.
- Корпус стартера. Выполняет роль статора электродвигателя. Чаще всего труба круглого сечения, на внутренних стенках которой расположены постоянные магниты или обмотки в качестве электромагнита.
- Крышки (передняя и задняя).
- Вилка(рычаг)



Рекомендации по установке:

Рекомендуем выполнять установку/замену комплектующих стартера 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:

Все комплектующие генераторов и стартеров STARTVOLT поставляются в индивидуальной картонной упаковке. Ниже представлен пример фирменной 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:

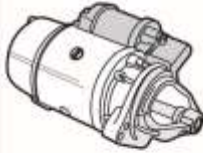
- Артикул товара (например VBS 1622).
- Один из основных OEM номеров.
- Логотип STARTVOLT.
- Знак ЕАС при необходимости.



Фирменный гарантийный талон (паспорт изделия)

Находится внутри индивидуальной упаковки и выглядит следующим образом

ПАСПОРТ ИЗДЕЛИЯ



Стартеры автомобильные предназначены для запуска автомобильного двигателя. Предоставляют собой электродвигатель постоянного тока смешанного возбуждения с электромагнитным реле и муфтой свободного хода, который посредством планетарного редуктора и передающей шестерки раскручивает маховик кривошипа вала двигателя.

Наименование изделия _____
Дата производства изделия _____
Дата продажи _____
Магистр _____
Адрес, телефон _____
Цена _____

Внешних дефектов не обнаружено, с условиями гарантии ознакомлен

Подпись покупателя _____ Место печати _____

www.startvolt.com

Условия предоставления гарантии:

- Гарантия работоспособности производного изделия предоставляется при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации в течение гарантийного срока, считая от даты продажи, предоставленной в гарантийном талоне и заверенной штампом торгующей организации.
- Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, не имеющие фирменного гарантийного талона, а также при подавлении заводского талона.
- Действие гарантийных обязательств прекращается при:
 1. Использовании изделия не по назначению.
 2. Механических воздействиях, приводящих к изменению геометрии, нарушению внешнего вида и размеров деталей изделия, а также его маркировки.
 3. Самостоятельным ремонте изделия, в том числе при проведении планового.
- В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:
 1. Замены изделия на изделие аналогичной модели.
 2. Возврата уплаченной за изделие суммы.
- Решение о замене изделия может быть принято только после проведения технической экспертизой.
- Срок гарантии – 2 года с даты продажи, но не более 3-х лет с даты изготовления изделия.
- Установку изделия рекомендуется производить на станции технического обслуживания согласно руководству по ремонту, эксплуатации и техническому обслуживанию данного типа автомобиля.

Действия торгующей организации при возврате продукции:

- 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 потребителей»).
- Взвешивать изделие Дистрибьютору или Дилеру с копией заявления покупателя и с указанием причины возврата.

Пример заполнения гарантийного талона:

Наименование изделия _____
Дата производства изделия **15.09.2020**
Дата продажи **15.10.2020**
Магистр **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

www.startvolt.com

Условия предоставления гарантии:

- Гарантия работоспособности производного изделия предоставляется при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации в течение гарантийного срока, считая от даты продажи, предоставленной в гарантийном талоне и заверенной штампом торгующей организации.
- Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, не имеющие фирменного гарантийного талона, а также при подавлении заводского талона.
- Действие гарантийных обязательств прекращается при:
 1. Использовании изделия не по назначению.
 2. Механических воздействиях, приводящих к изменению геометрии, нарушению внешнего вида и размеров деталей изделия, а также его маркировки.
 3. Самостоятельном ремонте изделия.
- В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:
 1. Замены изделия на изделие аналогичной модели.
 2. Возврата уплаченной за изделие суммы.
- Решение о замене изделия может быть принято только после проведения технической экспертизой.
- Срок гарантии – 2 года с даты продажи, но не более 3-х лет с даты изготовления изделия.
- Установку изделия рекомендуется производить на станции технического обслуживания.

Действия торгующей организации при возврате продукции:

- 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 потребителей»).
- Взвешивать изделие Дистрибьютору или Дилеру с копией заявления покупателя и с указанием причины возврата.

Официальный интернет-портал производителя т.г. StartVOLT (STARTVOLT) на территории РФ: 800-444-1818; Санкт-Петербург, ул. Фучика, д. 6, литер А (А-3), пом. 243 (часы)*

*на территории предоставления интернет-услуг может быть изменен. Для получения информации о наличии или отсутствии возможности предоставления информации по тел. 8-800-515-09-65 или на e-mail: mail@startvolt.com

Комплект соответствующих документов при приёме 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]

[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.

Заказ-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 норма-часа	Цена, руб.	Сумма, руб.
Электрооборудование - Генератор - ely	1,00	0,30	1200,00	1040,00	1 040,00
Итого					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 LG08LS StartVOLT Hyundai/KIA Solaris (11-)/Rio (11-) 1 шт. 1,61 шт.	1,00	LG08LS	шт.	10 134,60	10 134,60
Итого					10 134,60

В т.ч. НДС:	без НДС
Всего:	11 274,60

Итого на сумму:

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

Однократно тысячу 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

Борис

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

- естественным износом;
- установкой товара на автомобиль, не предусмотренный 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.