

Общество с ограниченной
ответственностью
«Белсэлвидж»

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора
ООО «Белсэлвидж»
«__» _____ 2022 г.
_____ В.П. Вяжевич

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОГРАММЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ КЛИЕНТОВ

Программа разработана в целях формирования клиентской привязанности, удержания существующих клиентов, улучшения стандартов клиентского сервиса, внедрения клиентоориентированности в стратегию компании, а также для улучшения системы работы с отзывами, жалобами и обратной связью клиентов.

1. Возврату могут подлежать автозапчасти, в которых в течение проверочного срока были выявлены существенные дефекты или несоответствия, не позволяющие их дальнейшую эксплуатацию.

Срок проверки (со дня реализации):

- 1.1. Двигатель - 60 дней;
- 1.2. Двигатель - 90 дней (при установке на партнерских СТО)
- 1.3. КПП, АКПП - 14 дней;
- 1.4. Диск колёсный - 3 дня;
- 1.5. Прочие запчасти - 14 дней.

2. Данный проверочный срок не распространяется на детали кузова, оптику, стёкла и другие автозапчасти, состояние которых можно визуально определить по их внешнему виду в момент покупки (решётки, накладки, молдинги, декоративные детали интерьера и т.п.), а также на акционный товар.

2.1. При продаже ДВС и КПП (АКПП, редукторов) проверочный срок не распространяется:

- 2.1.1. На сальники, прокладки поддона и клапанной крышки, свечи накала и зажигания.
- 2.1.2. На водяные помпы, ролики, ремни, а также всевозможные датчики.
- 2.1.3. Если агрегат приобретен для установки на автомобиль, на который этот агрегат серийно не устанавливался.
- 2.1.4. На навесное оборудования со стоимостью «0» руб.



3. Если иное не установлено законодательством Республики Беларусь, то не подлежат возврату приобретенные позиции Заказа (приобретенные автозапчасти), если:

3.1 истёк проверочный срок;

3.2 по какой-либо причине отсутствует нанесенная маркировка продавца (так же если маркировка, либо значительная её часть, была удалена в процессе мойки автозапчасти или её эксплуатации);

3.3 автозапчасть разбиралась, т.е. была повреждена нанесенная маркировка продавца;

3.4 автозапчасть была установлена (эксплуатировалась) с нарушениями правил или технологий установки (эксплуатации);

3.5 автозапчасть подвергалась после продажи серьёзным повреждениям (ударам, деформациям, замыканиям и пр.);

3.6 автозапчасти, на которые не распространяется проверочный срок (см. выше);

3.7 автозапчасти с дефектом, о котором был предупреждён покупатель заранее (т.е. основанием для возврата данный дефект являться не будет).

4. Если иное не установлено законодательством Республики Беларусь, то в случае возврата приобретенного товара, затраты клиента, связанные с его установкой и транспортировкой, компания не компенсирует.

5. Возврат клиентом приобретенных позиций Заказа (приобретенных автозапчастей) возможен только после оформления электронного заявления на возврат.

6. Обязательный перечень документов при возврате запчасти:

6.1. Двигатели, Коробки передач, Редуктор, Электронные блоки управления:

6.1.1 Кассовый чек;

6.1.2 Установочный гарантийный талон;

6.1.3. Копия заказа наряда СТО, установившего запчасть;

6.1.4. Этикетка со штрихкодом запчасти.

6.2. Колесные диски, прочие запчасти:

6.2.1. Кассовый чек;

6.2.2. Этикетка со штрихкодом запчасти.

