

Правилник за рекламации на „ Ауто Кели България” ЕООД

## 1. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящият Правилник за рекламации на „Ауто Кели България” ЕООД, ЕИК: 202454733 със седалище: гр. София, ул. „Малашевска” № 8, се отнася за потребителски стоки, относно които Потребителят има право да предявява пред Дружеството рекламации за недостатъци, несъответствия и липси в определен гаранционен срок.

Правилникът за рекламации е подчинен изцяло на разпоредбите на Закона за защита на потребителите и приложимото българско законодателство.

Дружеството има право по своя преценка да прилага този Правилник и за рекламации от купувачи, които не се Потребители по смисъла на Закона за защита на потребителите. За избягване на всякакви съмнения, купувачи, които не са Потребители по смисъла на Закона за защита на потребителите, нямат право на никакви претенции спрямо Дружеството по този правилник за рекламации, освен ако законът или договорът за покупка не предвижда друго. Гаранционният срок на Стоката е 24 месеца и започва да тече от датата на приемането ѝ. За някои асортименти от Стоки (изрично обозначени от Дружеството) гаранционният срок е 36 месеца от датата на приемането на Стоката.

Гаранционният срок спира да тече за периода от предявяване на Рекламацията до решаването ѝ. При замяна на Стоката, гаранционният срок отново започва да тече от датата на приемането на новата Стока.

## 2. ДЕФИНИЦИИ

2.1. В настоящия Правилник за рекламации посочените по-долу изрази, изписани с главна начална буква, освен ако изрично не е посочено друго, имат следното значение:

а) „Ценова листа” означава текущата ценова листа на Стоките, валидна в деня на сключване на Договора за покупка, публикувана на интернет адреса на дружеството – [www.autokelly.bg](http://www.autokelly.bg) или която е налична в търговските центрове на Дружеството. Дружеството си запазва правото едностранно да променя цените в Ценовата листа; б) "Покупна цена" означава цена, посочена в Ценовата листа и валидна към момента, в

който се прави Заявка, която Купувачът се задължава да заплати на Дружеството за доставената Стока. Покупната цена не включва подлежащи на връщане аванс по чл. 9.1. от Търговските условия. Подлежащият на връщане аванс се начислява допълнително и се заплаща заедно с Покупната цена.

в) „ Договор за покупка“ означава договор, съгласно който Дружеството се задължава да доставя на Купувача Стоки, а Купувачът се задължава да приеме стоките и да заплати на Дружеството Покупната цена за същите. Договорът за покупка може да бъде сключен писмено и/или устно.

г) "Купувач" означава физическо или юридическо лице, което е сключило с Дружеството Договор за покупка или е направило Заявка.

д) "Търговски условия" означава документ на Дружеството – " Търговски условия № 1/2013", състоящ се от 9 страници, в сила от 01.04.2013 г.

е) "Заявка" означава писмена или устна поръчка на стоки, направена от Купувача и адресирана до Дружеството, в която са посочени вида, количеството на поръчаните Стоки, тяхната цена и мястото на доставка, която поръчка е получена от Дружеството и същото писмено, устно или по друг подходящ начин е потвърдило получаването ѝ.

ж) "Рекламация" означава право на Потребителя да изиска от Дружеството да отстрани всяко несъответствие на Стоката с договореното, когато след доставката, при първоначалния ѝ преглед или при съхранението, монтажа, изпитванията или експлоатацията са открити несъответствия с Договора за покупка като недостатъци, липси, повреди и др.

и) "Дружество" означава търговско дружество „Ауто Кели България” ЕООД, ЕИК: 202454733 със седалище: гр. София, ул. „Малашевска” № 8, което в този Правилник за рекламации е в позицията на продавач.

к) "Потребител" означава всяко физическо лице, което купува Стоки, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност и всяко физическо лице, което като страна по договор по този закон действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност.

л) "Закон" означава какъвто и да е било нормативен акт на Република България, отнасящ се до взаимоотношенията между продавача (Дружеството) и Потребителя-купувач; м) „ Стоки” означава продуктите, посочени в каталозите на Дружеството във

формулировката, която е в сила към датата на сключване на Договора за покупка и които в същото време са и предмет на Договора за покупка или са предмет на Договор за покупка, сключен с потвърждаването на Заявка, макар и да не са включени в каталозите на Дружеството. Това основно са резервни части за автомобили, аксесоари и оборудване за автомобили, моторни масла и лубриканти.

### 3. ПРЕДЯВЯВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИЯ

#### 3.1. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Несъответствие с Договора за покупка:

3.1.1. В случай че при приемането Стоката има явни дефекти или ако Стоката е доставена с повредена транспортна опаковка, е налице несъответствие с Договора за покупка. В хипотезите на предходното изречение Потребителят има право да предяви Рекламация, като поиска от Дружеството да приведе Стоката в съответствие с Договора за покупка. В този случай Потребителят може да избира между извършване на ремонт на Стоката или замяната и с нова, освен ако това е невъзможно или изборният от Потребителя начин на обезщетение е непропорционален в сравнение с другия. По смисъла на настоящия Правилник даден начин за обезщетяване на Потребителя е непропорционален, ако неговото използване налага разходи на Дружеството-продавач, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни, като се вземат предвид:

а. стойността на потребителската Стока, ако нямаше липса на несъответствие; б. значимостта на несъответствието;

в. възможността да се предложи на Потребителя друг начин на обезщетяване, който не е свързан със значителни неудобства за него.

В случай на невъзможност на Дружеството да замени Стоката /напр. ако Дружеството вече няма Стока от същия вид/, както и в случаите на неотстраними дефекти, Потребителят има право на отстъпка от Покупната цена или да изисква разваляне на Договора за покупка.

3.1.2. Потребителят не може да оспори съответствието на Стоката с Договора за покупка, когато при сключването на Договора е знаел или не е могъл да не знае за несъответствието и/или той самият е причинил несъответствието.

3.1.3. Дефект на Стоката, който се прояви в течение на първите 6 /шест/ месеца от датата на приемане, се смята за несъответствие с Договора за покупка, което е съществувало още при приемането на Стоката, освен ако се докаже, че липсата на съответствие се дължи на естеството на стоката или на характера на несъответствието.

Предявяване на дефекти в гаранционен срок:

3.1.4. Ако след приемане на Стоката се проявят дефекти на същата в гаранционния срок, Потребителят има право да направи Рекламация. Потребителят може да предяви Рекламацията в който и да е било филиал на Дружеството, но най-добре е това да бъде в мястото на сключване на Договора за покупка.

3.1.5. Правото на рекламация на Потребителя се погасява, ако не е упражнено в гаранционния срок.

## 3.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.2.1. Преди подписването на фактурата/документа за доставка Потребителят се задължава да провери дали няма количествени и/или качествени дефекти на Стоката.

3.2.2. Преди инсталиране, евентуално повърхностна обработка, Потребителят е длъжен да провери (изпробва) дали Стоката съответства на изискването и дали добре пасва (приляга плътно) в автомобила.

3.2.3. В случай че Потребителят е решил да не приеме Стоката съгласно точка 3.1.1. или ако Стоката не му е доставена, той е длъжен незабавно (освен ако в Договора за покупка не е уговорено друго) да уведоми писмено Дружеството за този факт.

3.2.4. Рекламацията се предявява от Потребителя пред Дружеството или упълномощено от него лице. При предявяване на Рекламацията Потребителят посочва предмета на същата, предпочитания от него начин на удовлетворяване на Рекламацията, съответно размера на

претендираната сума, адрес и телефон за контакт. При подаване на Рекламацията Потребителят задължително представя/прилага:

а) дефектната Стока (това не важи в случаите, когато Потребителят/Купувачът изисква само доставяне на липсваща Стока); б) документ за покупка на Стоката /фактура, касова бележка и др./ и надлежно попълнена

гаранционна карта (при Стока, към която е била предоставена гаранционна карта); в) протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на Стоката с договореното;

г) надлежно попълнен Протокол за рекламация на Дружеството (копието на попълнения Протокол за рекламации служи като документ за предявяване на Рекламацията от Потребителя пред Дружеството); д) документ за професионален монтаж, ако Потребителят не е лице, оторизирано да

извършва професионален монтаж, т.е. не е автосервиз или лице, имащо позволение да извършва автосервизни дейности и ако Стоката е предназначена за професионален монтаж и е била монтирана; е) други документи, установяващи претенцията по основание и размер.

3.2.5. Рекламацията може да бъде предявена в гаранционния срок, но не по-късно от 2 /два/ месеца от установяване на несъответствието с договореното.

3.2.6. Евентуалното прекратяване на Договора за покупка е ефективно от момента на връчването на съобщението за прекратяване на Дружеството.

#### 4. ПРОЦЕДУРА НА ДРУЖЕСТВОТО ПРИ РЕКЛАМАЦИЯ

##### 4.1. ПРАВА НА ДРУЖЕСТВОТО

4.1.1. В случай на предявена Рекламация Дружеството е длъжно да разгледа същата. Разглеждането на рекламацията се извършва от доверен служител на Дружеството (Отговарящ за рекламациите техник във филиала или централата, ръководител на филиала, координатор на централния склад). Дружеството се задължава да поддържа регистър на предявените пред него и пред упълномощените от него лица Рекламации. При предявяването на Рекламация Дружеството или упълномощените от него лица задължително я описват в регистъра на Рекламациите, както и издават на Потребителя документ, удостоверяващ предявяването на Рекламацията.

4.1.2. Дружеството може да разгледа Рекламацията:

а) директно във филиала;

б) в рекламационния отдел на Дружеството; в) чрез изпращане на доставчика за оценяване;

г) чрез изпращане в гаранционния сервиз за оценяване, евентуално за поправка.

4.1.3. Дружеството отхвърля Рекламацията:

а) ако Стоката, предмет на Рекламацията, има дефект, за който Дружеството не отговаря съгласно Закона или Договора за покупка; б) в случай че Рекламацията не е предявена в гаранционния срок;

в) в случай че се предявява Рекламацията относно износване на Стоката, причинено от обичайната ѝ употреба; г) ако Рекламацията не е предявена надлежно, т.е. Протоколът за рекламацията не е правилно

попълнен (липсват съществени данни за идентификация на дефектите на Стоката).

## 4.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДРУЖЕСТВОТО

4.2.1. Дружеството взема решение относно Рекламацията веднага, в по-сложните случаи до три дни. Този срок не включва разумен срок, необходим за професионално оценяване на дефекта.

4.2.2. Привеждането на Стоката в съответствие с договореното следва да се извърши в рамките на 30 календарни дни от предявяването на Рекламацията. Ако Дружеството не е способно да спазва този срок, служител на съответния филиал информира Потребителя за състоянието на Рекламацията до изтичането на този срок (това може да се случи при предаването на Рекламацията на доставчика на Дружеството или в гаранционния сервиз с цел професионална оценка, евентуално поправка и т.н.).

4.2.3. Ако Рекламацията е основателна, Дружеството решава Рекламацията по някой от следните начини:

а) чрез доставяне на липсваща Стока;

б) чрез отстраняване на дефекта, поправяйки Стоката; в) чрез замяна на Стоката; г) чрез отстъпка от Покупната цена на Стоката;

д) чрез връщане на платената Покупна цена в случай на прекратяване на Договора за покупка.

4.2.4. Ако се касае за отстранен дефект, Потребителят има право да изиска от Дружеството да отстрани дефекта. Ако това не е непропорционално спрямо естеството на дефекта, Потребителят може да изисква замяна на Стоката или смяна на дефектната част.

4.2.5. Ако се касае за неотстранен дефект, не позволяващ Стоката да бъде използвана по предназначение, Потребителят има право да се откаже от Договора за покупка и да изисква възстановяване на заплатената Покупна цена. Същото важи и в случай че се касае за отстранени дефекти, но Потребителят не може поради повторната поява на същия дефект или поради по-голям брой дефекти надлежно

да използва Стоката; като повторна поява на дефект се приема поява на дефект, за който е била вече два пъти направена Рекламация и дефектът е бил отстраняван.

4.2.6. Ако се касае за други неотстраними дефекти и Потребителят не желае замяна на Стоката, същият има право на отстъпка от Покупната цена или може да се откаже от Договора за покупка.

## 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

5.1. За неуредените с настоящия Правилник въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство.

5.2. Към Правилника за рекламации е приложен образец на Протокол за рекламация (публикуван на [www.autokelly.bg](http://www.autokelly.bg)) и указание за попълването му, вж. Приложение А – Образец на протокол за рекламация и Приложение Б – Указание за попълване на протокол за рекламация.

Правата за промяна на Правилника за рекламации са запазени.

## *Условия при специфични продукти*

### *1. Бензинова помпа*

*При поставяне на нова електрическа бензинова помпа, се монтира и нов горивен филтър. При рекламация се представя както помпата, така и филтъра, заедно с документ за покупката.*

*Повреди по помпи поради допълнително монтирана газова уредба не са гаранционни.*

*При случай на блокиране, бензиновата помпа се проверява за корозия и външни замърсявания. Проверката се извършва чрез принудително разглобяване (а при нужда и чрез разрушаване). В случай, че рекламацията е отхвърлена от страна на вносителя, предявителят получава обратно разглобената помпа.*

### *2. Въздухомер*

*При поставяне на нов въздухомер, се монтира и нов въздушен филтър. При рекламация се представя филтъра и документа за покупка, както и протокол от сервиза установил дефекта (диагностика).*

### *3. Амортисьори*

*Амортисьорите се подменят винаги в комплект и с нов ударен тампон, прахозащитен комплект, тампон на макферсона и лагер. При рекламация се представя фактура за сменени части и протокол от сервиза установил дефекта (тресачка).*

### *4. Електрически части*

*При рекламация на електрическа част се представя протокол от сервиза установил дефекта (диагностика).*



<b>Асортимент</b>	<b>Лимит км</b>
Спирачни дискове отпред и отзад	10 000км
Задни спирачни челюсти	20 000км
Спирачни накладки отпред	30 000км
Спирачни накладки отзад	40 000км
Съединители	40 000км
Амортисьори предни и задни	60 000км
аксесоари за ремъци	50 000км
Стабилизатори - носачи	30 000км