

10.1. Гарантийный срок обслуживания Продукции, в том числе всех составных частей и комплектующих изделий Продукции составляет 12 (двенадцать) месяцев, указывается в паспорте изделия и начинается с момента, когда Продукция была принята или должна была быть принята Заказчиком, указывается в паспорте изделия и начинается с момента, когда Продукция была принята или должна была быть принята Заказчиком, при условии соблюдения Заказчиком правил по установке и правил эксплуатации Продукции.

10.1.1. Действие гарантийного срока Продукции прекращается в следующих случаях:

- несоблюдение правил эксплуатации и инструкции по установке Продукции;
- нарушение п. 3.1.5., 3.1.8. Договора;
- невыполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных п. 2.2. Договора;
- невыполнение Заказчиком обязательств по возврату Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции, в которых Изготовителем были устранены недостатки *посредством замены*.

10.1.2. Срок службы Продукции составляет 3 (три) года при условии соблюдения инструкции по установке Продукции, правил эксплуатации Продукции и п. 3.1.8. Договора.

10.2. Гарантийными случаями являются:

10.2.1. Наличие заметных и хорошо определяемых оптических искажений в видимой зоне Продукции (поверхность Продукции, видимая после ее установки на автомобиль в полностью поднятом состоянии стекол Продукции), занимающих более 40% от площади одного стекла Продукции.

10.2.2. Светопропускание Продукции ниже 70% при выключенной функции затемнения при условии выдержки от 3 (трех) до 30 (тридцати) минут после выключения функции затемнения при температуре окружающей среды от +35 до -20° С для Продукции категорий EXCLUSIVE, PREMIUM PLUS и OPTIMUM.

10.2.3. Неспособность Продукции выдавать номинальное напряжение контроллерами управления при условии их подключения к источникам питания с отклонением уровня напряжения не более, чем на 10%.

10.2.4. Возникновение трещин на Продукции, не связанных со следующими обстоятельствами:

- физическое воздействие на Продукцию посторонними предметами или действиями третьих лиц, в том числе неквалифицированная установка Продукции на автомобиль, дорожно-транспортное происшествие (далее - ДТП),
- установка Продукции на автомобиль с нарушенной геометрической формой кузова, возникшей в том числе вследствие участия автомобиля в ДТП,
- установка Продукции на автомобиль с нештатными или неверно установленными в передние боковые двери автомобиля деталями (доводчики и т.п.), с силой воздействующими на Продукцию,
- внутреннее напряжение в стекле Продукции вследствие несоблюдения правил установки кронштейнов (указаны в инструкции по установке Продукции) и/или использования некомплектных кронштейнов при установке Продукции без письменного согласования с Изготовителем.

10.2.5. Возникновение внутри стекла Продукции категории EXCLUSIVE ореола вокруг царапины длиной 10 мм и более при включенной функции затемнения.

10.2.6. Возникновение на 1 (одном) стекле Продукции категории EXCLUSIVE 2 (двух) и более пикселей (обобщенное название дефекта в виде точки) с возможным ореолом диаметром более 5 мм в видимой зоне Продукции (поверхность Продукции, видимая после ее установки на автомобиль в полностью поднятом состоянии) при включенной функции затемнения.

10.2.7. Возникновение в видимой зоне Продукции категорий EXCLUSIVE, PREMIUM PLUS и PREMIUM (поверхность Продукции, видимая после ее установки на автомобиль в полностью поднятом состоянии) градиента (неравномерность затемнения; градуированный переход между двумя или более цветами или несколькими оттенками одного цвета) с разницей диапазонов самого светлого и самого темного участка свыше 12% при включенной функции затемнения.

10.2.8. Увеличение уровня остаточного светопропускания Продукции категорий EXCLUSIVE и PREMIUM PLUS, отличающегося от предусмотренного индивидуально-определенными свойствами верхнего предела более, чем на 12% при включенной функции затемнения.

10.2.9. Изменение цвета Продукции на непредусмотренный ее индивидуально-определенными свойствами цвет (п. 1.1. Договора) при условии исправности контроллеров управления, соблюдения полярности при подключении источников питания при установке Продукции и правил эксплуатации Продукции, в том числе правил ее циклической работы.

10.2.10. Возникновение краевого эффекта (плотная однородная полоса с четким контуром по краю стекла Продукции) желтого, коричневого или белого оттенков начиная от нижней границы фриттов (запеченный керамический слой краски по контуру Продукции) по контуру стекла с наружной стороны Продукции категории EXCLUSIVE - шириной более 3 мм; категории PREMIUM PLUS - шириной более 5 мм.

10.2.11. Ярко выраженное желтое/рыжее локализованное образование на стекле Продукции при включенной и/или выключенной функции затемнения (разгерметизация Продукции).

10.2.12. Ярко выраженная неоднородность оттенка стекла Продукции, имеющая четкий контур (эффект мыльного пузыря) при включенной функции затемнения (срыв матрицы/условная разгерметизация Продукции).

10.2.13. Выход из строя контроллера управления Продукции по причинам, не связанным со следующими обстоятельствами:

- использование некомплектных контроллеров управления при установке Продукции,
- короткое замыкание / резкий скачок напряжения (аварийное напряжение) в электрической системе автомобиля, на который установлена Продукция,
- попадание воды или иной жидкости на контроллер управления Продукции, а также любые повреждения контроллеров управления Продукции в случае нарушения (вскрытия) установленных на них заводских пломб без письменного согласования с Изготовителем.

10.3. Гарантийными случаями не являются:

10.3.1. Несоответствие цвета и других характеристик Продукции ожиданиям Заказчика при отсутствии всех случаев, являющихся гарантийными; наличие или возникновение в процессе эксплуатации Продукции недостатков, указанных в качестве допустимых в индивидуально-определенных свойствах Продукции в п. 1.1. Договора, а также случаи, указанные

гарантийными, если они были в письменном виде согласованы Сторонами перед изготовлением и/или доставкой Продукции.

10.3.1.1. Стороны согласовали, что возникновение в течение срока службы Продукции категории Premium недостатков, указанных в п. 10.2.2. Договора, не является гарантийным случаем, вследствие чего она уценена до суммы, указанной в п. 2.1. Договора.

В случае возникновения на Продукции вышеуказанных недостатков Заказчик не имеет права пользоваться установленной на автомобиль Продукцией во время его движения, в соответствии с п. 3.1. ст. 12.5. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях Российской Федерации и п. 4.3. Технического Регламента Таможенного союза ТР ТС 018/2011 О безопасности колесных транспортных средств, утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 № 877 "О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности колесных транспортных средств", а также предъявлять требования к Изготовителю об устранении указанных недостатков, замены Продукции по гарантии и расторжении Договора по причине возникновения указанных недостатков.

10.3.2. Повреждения Продукции, возникшие вследствие:

- нарушения правил эксплуатации, указанных в п. 1.1. Договора и паспорте изделия Продукции,
- нарушения инструкции по установке Продукции на автомобиль, в том числе нарушение схемы подключения Продукции на автомобиле с литий-ионными аккумуляторами, с гибридным типом двигателя и электромобили,
- нарушения срока установки и/или правил хранения Продукции,
- подключения к Продукции контроллеров управления с повышенным выходным напряжением, не соответствующим инструкции по установке Продукции (в т.ч. индивидуальной инструкции по установке Продукции при ее наличии) и/или использования некомплектных контроллеров управления при установке Продукции, а также любые повреждения контроллеров управления Продукции в случае нарушения (вскрытия) установленных на них заводских пломб без письменного согласования с Изготовителем.

10.3.3. Повреждения Продукции, вызванные нарушением полярности при подключении источников питания Продукции, а также подачей на стекло Продукции напряжения и полярности, превышающих предельно допустимые (рекомендуемые) показатели (проявляется изменением оттенка Продукции).

10.3.4. Изменение цвета Продукции при выключенной функции затемнения, вызванное установкой стекол Продукции с нарушением требований маркировки правое / левое стекло.

10.3.5. Возникновение сколов, трещин и прочих повреждений Продукции вследствие:

- физического воздействия на Продукцию посторонними предметами или действиями третьих лиц, дорожно-транспортное происшествие (далее - ДТП),
- установки Продукции на автомобиль с нарушенной геометрической формой кузова, возникшей в том числе вследствие участия автомобиля в ДТП,
- установки Продукции на автомобиль с нештатными или неверно установленными в передние боковые двери автомобиля деталями (доводчики и т.п.), с силой воздействующими на Продукцию,
- несоблюдения правил установки комплектных кронштейнов или использования для установки Продукции некомплектных кронштейнов (возникают в нижней части стекла Продукции),
- возникновение внутреннего напряжения в стекле Продукции вследствие несоблюдения правил установки кронштейнов (указаны в инструкции по установке Продукции) и/или использования некомплектных кронштейнов при установке Продукции.

10.3.6. Повреждения Продукции, вызванные ее нагревом до температур выше +60°C, перегревом выше рабочего диапазона температур при включенном контроллере управления и предельно допустимом диапазоне температур при выключенной функции затемнения Продукции.

10.3.7. Повреждения Продукции, возникшие вследствие:

- попадания на Продукцию жидкости и иной субстанции температурой выше +40°C при температуре окружающей среды ниже 10°C,
- мойки Продукции водой температурой выше +60°C и/или под давлением с расстояния менее 1 (одного) метра,
- мойки / обработки Продукции с использованием активных химических или абразивных материалов.

10.3.8. Повреждения Продукции, вызванные нарушением работы контроллеров управления, возникшим вследствие следующих обстоятельств:

- использование некомплектных контроллеров управления при установке Продукции,
 - короткое замыкание / резкий скачок напряжения (аварийное напряжение) в электрической системе автомобиля, на который установлена Продукция,
 - попадание воды или иной жидкости на контроллер управления Продукции,
- а также любые повреждения контроллеров управления Продукции в случае нарушения (вскрытия) установленных на них заводских пломб без письменного согласования с Изготовителем.

10.3.9. Повреждения Продукции, возникшие на защитной пленке после принятия Продукции, а также вследствие следующих обстоятельств:

- отслоение защитной пленки по контуру фриттов Продукции (запеченный керамический слой краски по контуру Продукции),
- завоздушность защитной пленки в области маркировки Продукции,
- эксплуатация Продукции после снятия и/или повреждения защитной пленки,
- использование защитной пленки, несоответствующей требованиям, указанным в п. 3.1.8. Договора (проявляются в виде изменения цвета Продукции на желтый).

Защитная пленка Продукции является расходным материалом, за состоянием и наличием которого Заказчик обязан следить самостоятельно!

10.3.10. Недостатки Продукции, возникшие вследствие повреждения какого-либо из контактов контактной группы Продукции (расположенные внутри стекла Продукции две токопроводящие шины, спаянные с проводами, выходящими на контроллеры управления), в т.ч. обрыв, короткое замыкание и т.д.

10.3.11. Недостатки Продукции, возникшие вследствие нарушения работоспособности функции «Эксплуатация на парковке», о котором Заказчик не сообщил Изготовителю в течение 7 (семи) календарных дней с момента его возникновения.

10.3.13. Повреждения Продукции, вызванные коротким замыканием токопроводящей шины, возникшим вследствие нарушения герметичности стекол Продукции во время / после ее установки на автомобиль или в период эксплуатации Продукции.

10.3.14. Изменение оттенка Продукции на выраженный желтый, занимающее менее 50% площади видимой зоны 1 (одного) стекла Продукции (поверхность Продукции, видимая после ее установки на автомобиль в полностью поднятом состоянии).

10.3.15. Возникновение краевого эффекта (плотная однородная полоса с четким контуром по краю стекла Продукции) желтого, коричневого или белого оттенков за исключением случаев, указанных в п. 10.2.10. Договора.

10.3.16. Возникновение внутри стекла Продукции ореола вокруг царапины при включенной функции затемнения, за исключением случаев, указанных в п. 10.2.5. Договора.

10.3.17. Возникновение в видимой зоне Продукции (поверхность Продукции, видимая после ее установки на автомобиль в полностью поднятом состоянии) градиента (неравномерность затемнения; градуированный переход между двумя или более цветами или несколькими оттенками одного цвета) любого размера желтого/фиолетового оттенка по контуру стекла Продукции при включенной и/или выключенной функции затемнения, за исключением случаев, указанных в п. 10.2.7. Договора.

10.3.18. Возникновение на Продукции в месте нахождения автомобильного дефлектора (ветровик; тонкие пластины аэродинамического профиля из акрилового пластика, устанавливаемые на окна, капот, крышу автомобиля, форма которых в точности повторяет контуры соответствующего элемента кузова для надежной фиксации) четкой полосы (в основном по контуру стекол Продукции), отличающейся оттенком от части Продукции, не находящейся под дефлектором.

10.4. Изготовитель не гарантирует соответствие Продукции любым стандартам за исключением подтвержденных действующими сертификатами качества Продукции, а также совпадение оттенка Продукции с оттенком цвета других стекол автомобиля Заказчика, включая тонировку.

10.5. В случае обнаружения в течение гарантийного срока недостатков Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции Заказчик направляет Изготовителю гарантийную претензию в соответствии с пунктами 10.7. – 10.8. Договора.

10.6. Гарантийная претензия рассматривается Изготовителем в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения. Изготовитель имеет право требовать предоставления силами и за счет Заказчика Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции с недостатками для дополнительного осмотра с целью принятия решения о гарантийности / негарантийности случая. При признании случая негарантийным обратная отправка указанной в настоящем пункте Продукции осуществляется за счет Заказчика.

10.7. Гарантийная претензия должна быть составлена в письменной форме с обязательным указанием следующей информации:

- наименование, количество, серийный номер Продукции, в которой были обнаружены недостатки;
- номер и дата Договора;
- подробное описание недостатков Продукции с указанием зоны и времени их возникновения;
- не менее 5 цветных фотографий, наглядно демонстрирующих каждый из недостатков Продукции, сделанных в условиях хорошей освещенности. Изображения не должны быть размытыми и с сильным цветовым шумом;
- видео, наглядно демонстрирующее каждый из недостатков Продукции, с обязательной фиксацией отчетливо читаемого ВИН-номера автомобиля, на который она установлена.
- предъявляемые требования.

10.8. Гарантийная претензия направляется на адрес электронной почты support@on-glass.ru и дублируется по почте России ценным письмом с описью вложения и уведомлением, в противном случае считается не отправленной.

10.9. При признании случая гарантийным Изготовитель обязан обеспечить устранение выявленных недостатков Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции, а при невозможности их устранения, - безвозмездное изготовление продукции с равнозначными техническими характеристиками, указанными в п. 1.1. Договора (соответствующими категории Продукции), взамен той, в которой были обнаружены недостатки, в срок, установленный для срочного выполнения работы:

- для Продукции с рамочными дверями в течение 40 (сорока) календарных дней (не считая срока доставки Продукции) с момента получения гарантийной претензии и Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции для устранения недостатков;

- для Продукции с безрамочными дверями в течение 60 (шестидесяти) календарных дней (не считая срока доставки Продукции) с момента получения гарантийной претензии и Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции для устранения недостатков, и обеспечить ее доставку в соответствии с условиями, указанными в Договоре и/или гарантийной претензии Заказчика.

Доставка Изготовителю Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции для устранения недостатков осуществляется силами за счет Заказчика с соблюдением правил отправки, указанных в п. 10.10. Договора.

10.10. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Заказчиком Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции, в которых Изготовителем были устранены недостатки *посредством замены*, Заказчик обязан за свой счет вернуть Изготовителю указанную Продукцию / составную часть или комплектующее изделие Продукции с недостатками одним из следующих способов:

- путем передачи партнеру Изготовителя (по письменному согласованию с Изготовителем) с целью дальнейшей отправки от имени партнера Изготовителя на имя Изготовителя транспортной компанией «Деловые линии» за счет Заказчика.

Подтверждается актом приема-передачи, подписанным партнером Изготовителя и Заказчиком;

- путем отправки от имени Заказчика на имя Изготовителя транспортной компанией «Деловые линии» (автомобильная перевозка) с соблюдением следующих правил отправки:

а) Перед отправкой необходимо осуществить досмотр Продукции с участием представителя транспортной компании с составлением акта досмотра, один экземпляр которого необходимо забрать себе (обязательно предупредить

представителей транспортной компании о том, что Продукция является б/у, необходимо иметь с собой товарную накладную, подтверждающую наименование и стоимость Продукции.

В случае отсутствия указанных документов, а также возникновения иных вопросов по отправке Продукции необходимо за 3 (три) дня до отправки звонить по тел. +7 923 243 06 18.

б) Продукция должна быть застрахована на период перевозки на ее полную объявленную в транспортной накладной стоимость, указанную в Договоре.

в) Продукция должна ехать стоя кронштейнами вниз (если они установлены) в деревянной обрешетке, с нанесением всех необходимых знаков (хрупкое, перевозка стоя, не нагружать и т. д.);

г) Продукция должна быть индивидуально упакована в воздушно-пузырьковую пленку и уложена в картонную коробку. Упаковка должна быть без повреждений и деформации, о чем должно быть указано в транспортной накладной.

Заказчик обязан в день отправки Продукции (не выходя с терминала транспортной компании) прислать на электронную почту Изготовителя support@on-glass.ru фото следующих документов, подтверждающих отправку Продукции:

- приемной транспортной накладной.

- товарной накладной, на основании которой был сделан акт досмотра,

- акта досмотра с подписями обеих сторон и печатью «Деловых Линии».

Ответственность за утерю, подмен, порчу, а также риск случайной гибели и повреждения отправленной Заказчиком Продукции в процессе ее перевозки транспортной компанией несет Заказчик.

В случае нарушения срока возврата Заказчиком указанной в настоящем пункте Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции, Изготовитель имеет право взыскать с Заказчика ее цену, указанную п. 2.1. Договора, а также неустойку, указанную в п. 6.6. Договора.

Продукция не должна содержать недостатков, кроме тех, что оговорены в гарантийной претензии, в противном случае Изготовитель имеет право взыскать с Заказчика стоимость Продукции.

10.11. Доставка Изготовителем Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции, в которой были устранены недостатки, осуществляется в соответствии с разделом 5 Договора и гарантийной претензией Заказчика за счет Заказчика, в том числе в отдаленные населенные пункты, в населенные пункты и другие страны, где нет терминалов транспортной компании «Деловые линии» (Мирный, Магадан, Петропавловск-Камчатский, Южно-Сахалинск, Калининград и др).

Порядок получения указанной Продукции Заказчиком осуществляется в соответствии с разделом 5 Договора.

10.12. Гарантийный срок Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции, в которой были устранены недостатки, в том числе посредством замены, продлевается на период времени, в течение которого она не могла использоваться из-за обнаруженных в ней недостатков, при условии извещения Изготовителя о недостатках в порядке, установленном пунктами 10.7. – 10.8 Договора.

Период времени, в течение которого Продукция / составная часть или комплектующее изделие Продукции не могла использоваться из-за обнаруженных в ней недостатков, рассчитывается в следующем порядке:

со дня получения Изготовителем гарантийной претензии

до дня получения Заказчиком Продукции / составной части или комплектующего изделия с устраненными недостатками или заново изготовленной Продукции / составной части или комплектующего изделия взамен той, в которой в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки.

При этом не учитывается период времени

с момента уведомления Заказчика о необходимости предоставить Продукцию / составную часть или комплектующее изделие Продукции Изготовителю для дополнительного осмотра с целью принятия решения о гарантийности / негарантийности случая или устранения недостатков, включая период времени с момента отправки Заказчику акта приема-передачи Продукции от Заказчика Изготовителю до момента его получения подписанным от Заказчика, до момента предоставления указанной Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции Изготовителю.

10.13. Заказчик предоставляет Продукцию для устранения недостатков, признанных Изготовителем гарантийными, одним из способов, указанных п 10.10. Договора, после предоставления по эл. почте / мессенджеру ватсап видео, на котором подробно зафиксировано состояние Продукции.

Ответственность за утерю, подмен, порчу, а также риск случайной гибели и повреждения отправленных Заказчиком стекол Onglass в процессе их перевозки транспортной компанией несет Заказчик.

После получения в транспортной компании Продукции, отправленной в соответствии с п. 10.10. Договора Изготовитель составляет акт приема-передачи Продукции, в котором указывает ее внешние недостатки/повреждения, и направляет его Заказчику на подписание. После подписания Заказчиком указанного акта приема-передачи Изготовитель приступает к устранению недостатков.

10.14. Демонтаж с автомобиля и установка на автомобиль Продукции / составной части или комплектующего изделия Продукции, в которой Изготовителем были устранены недостатки, в том числе посредством замены, или отправленной Заказчиком Изготовителю для проведения дополнительного осмотра, производится за счёт Заказчика.

Установка указанной в настоящем пункте Продукции силами официального дилера Изготовителя, который осуществлял первоначальную установку такой Продукции на автомобиль Заказчика, осуществляется за счет указанного дилера.

10.15. В процессе модернизации Продукции полимерные композиции изменяются, в связи с этим Продукция из новой партии изготовления может отличаться от ранее изготовленной свойствами и оттенком.

Изготовитель не гарантирует совпадение оттенка цвета ранее переданной Продукции с изготовленной взамен.

Если цвет бокового стекла Продукции категорий EXCLUSIVE и PREMIUM PLUS, изготовленного взамен того, в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки, будет отличаться цветом от второго бокового стекла Продукции, в котором недостатков не было обнаружено, Изготовитель по требованию Заказчика обязан заменить оба стекла Продукции. Совместимость стекол по оттенку проверяется Изготовителем по серийному номеру Продукции.