

ПОЛИТИКА РЕКЛАМАЦИЙ И ПОВРЕЖДЕНИЙ

Mochiron Cars Global (AJTRANS INC)

(Окончательный юридический текст — русская версия)

§1. Общие положения

1. Настоящая Политика рекламаций и повреждений (далее — «Политика») устанавливает правила рассмотрения претензий, связанных с внешними повреждениями транспортных средств, приобретаемых клиентами через Mochiron Cars Global (AJTRANS INC), включая процессы покупки, транспортировки, хранения, погрузки, выгрузки и международной перевозки.
 2. Настоящая Политика является неотъемлемой частью договора между Mochiron Cars Global и клиентом. Заказывая покупку автомобиля или логистическую услугу, клиент подтверждает своё согласие с условиями настоящей Политики.
 3. Политика применяется исключительно к случаям, указанным в настоящем документе. Все транспортные средства приобретаются клиентами строго на условиях “AS-IS / как есть”, без гарантий технического состояния, работоспособности, пробега, точности описаний аукциона или иных характеристик.
 4. Претензии, не предусмотренные настоящей Политикой, не подлежат рассмотрению.
-

§2. Претензии по повреждениям, обнаруженным на терминале погрузки

1. Клиент имеет право подать претензию, если на фото, сделанных на терминале погрузки (loading terminal / warehouse), выявлены новые внешние повреждения, отсутствующие на официальных фото аукциона (Copart, IAAI, Manheim и др.).
2. Претензия принимается только при наличии фото-фиксации и при условии, что повреждение было нанесено до момента физической погрузки автомобиля в контейнер.
3. Mochiron Cars Global принимает такие претензии и сопровождает процедуру возврата автомобиля на аукцион при наличии достаточных доказательств и подтверждения причинённого ущерба.
4. Обязательное условие принятия претензии — предоставление клиентом фото высокого качества в течение 5 календарных дней с момента отправки клиенту фото с терминала погрузки.

5. Если аукционный дом подтверждает возврат автомобиля, возврат денежных средств клиенту осуществляется после фактического поступления средств от аукционного дома на счёт Mochiron Cars Global.
 6. Расходы, связанные с перевозкой автомобиля до терминала и обратно (если это требуется по правилам аукциона), несёт клиент, если иное не указано в официальных условиях аукционного дома.
-

§3. Претензии по повреждениям, обнаруженным после доставки автомобиля клиенту

1. Претензия может быть подана, если после фактического получения автомобиля клиентом были обнаружены новые внешние повреждения, отсутствующие на фото, сделанных на терминале погрузки.
2. Претензия принимается при выполнении всех следующих условий:
 - a) сумма ущерба превышает 500 USD;
 - b) повреждение затрагивает более двух кузовных элементов или требует частичной/полной перекраски;
 - c) клиент предоставляет фото «до» и «после» аналогичного качества и ракурса.
3. Претензия подаётся в течение 5 календарных дней с момента получения автомобиля.

По истечении указанного срока претензии не принимаются независимо от обстоятельств.

4. Mochiron Cars Global проводит детальное расследование причины возникновения повреждений с участием логистических партнёров, постгрузочных терминалов и, при необходимости, страховых компаний.
-

§4. Ответственность за повреждения в процессе погрузки, перевозки и хранения

4.1. Повреждения, возникшие при погрузке

Mochiron Cars Global несёт ответственность за повреждения, возникшие в процессе погрузки, если:

a) погрузка выполнялась сотрудниками Mochiron Cars Global;

b) погрузка выполнялась привлечённым Mochiron третьим лицом, выбранным компанией.

В таких случаях Mochiron Cars Global принимает ответственность и осуществляет компенсацию, ремонт или иное урегулирование.

4.2. Повреждения, возникшие внутри контейнера во время морской перевозки

1. Если расследование показывает, что повреждение произошло:

- вследствие погодных условий;
- морской качки, вибраций, турбулентности;
- конденсата;
- перемещения груза внутри контейнера,

при условии, что повреждение не связано с неправильной погрузкой или ненадёжной фиксацией,

Mochiron Cars Global ответственности не несёт.

2. В таких случаях Mochiron Cars Global выступает как представитель клиента и оказывает содействие в подаче претензии в судоходную линию или страховую компанию (если груз был застрахован).
3. Клиент самостоятельно принимает решение о страховании груза.

Отсутствие страховки означает, что компенсация за повреждения, полученные во время морской перевозки, может быть невозможна.

§5. Случаи, по которым претензии не принимаются

Претензии не подлежат рассмотрению, если они связаны с:

1. Техническими неисправностями (двигатель, КПП, подвеска, электроника).

2. Расхождением описания аукциона с фактическим состоянием автомобиля.
 3. Недостающими деталями, элементами интерьера, ковриками, крышками и др.
 4. Мелкими сколами, царапинами, потертостями, дефектами ЛКП, возникающими в ходе стандартной транспортировки.
 5. Естественными загрязнениями салона или кузова.
 6. Повреждениями, вызванными скрытыми старыми дефектами автомобиля.
 7. Повреждениями, полученными во время морской перевозки в отсутствие страховки.
 8. Потерей ключей, если они не были переданы аукционом или транспортной компанией.
 9. Любой претензией, поданной позже 5 календарных дней после получения автомобиля клиентом.
-

§6. Продажа на условиях AS-IS

1. Все автомобили, приобретаемые Mochiron Cars Global, продаются клиентам строго на условиях AS-IS / «как есть», что означает:
 - a) Mochiron Cars Global не предоставляет гарантий относительно технического состояния, пробега, комплектации или точности описаний аукциона;
 - b) клиент принимает автомобиль в его фактическом состоянии;
 - c) все риски, связанные с техническим состоянием, несёт клиент;
 - d) любые фото, видео, отчёты или комментарии служат исключительно справочными материалами.
-

§7. Порядок подачи претензии

1. Претензии подаются только в письменном виде на email:

export@mochironcars.com
2. В теме письма обязательно указывается:

CLAIM — VIN автомобиля
3. Для рассмотрения претензии клиент должен предоставить:
 - VIN автомобиля;
 - дату получения автомобиля либо дату получения фото с терминала;
 - описание проблемы;

— фото «до» (аукцион/терминал) и «после».

4. Mochiron Cars Global вправе запросить дополнительные материалы, фото или документы.
5. Срок рассмотрения претензии составляет от 5 до 30 рабочих дней, в зависимости от сложности расследования и участия сторонних организаций (перевозчиков, аукционов, страховых компаний).

§8. Заключительные положения

1. Политика распространяется на все поставки транспортных средств, осуществляемые Mochiron Cars Global, независимо от страны назначения.
2. Mochiron Cars Global оставляет за собой право изменять настоящую Политику без предварительного уведомления.
3. Во всех вопросах, не урегулированных настоящей Политикой, применяется основной договор между Mochiron Cars Global и клиентом.