

CarsOnNet este un portal de licitații online care oferă spre vânzare mașini second hand.

În ciuda faptului că utilizatorii platformei noastre sunt în principal comercianți de mașini (dar și alte entități comerciale), toată lumea ar trebui să rețină că atunci când plasează o ofertă pe un vehicul, acesta poate avea alte daune - adecvate vechimii, modului de utilizare și numărului acestuia. de kilometri parcurși, care însă nu erau trecute ca atare în anunț.

CarsOnNet încearcă să prezinte vehiculele în așa fel încât informațiile furnizate să descrie cât mai exact posibil starea lor vizuală și tehnică.

Din păcate, erorile umane și alte discrepanțe pot apărea atât în descrierile noastre, cât și în rapoartele terților, pe care dintr-un motiv sau altul nu le putem prevedea și pentru care nu ne putem asuma responsabilitatea.

Pe de altă parte, ne dăm seama că în unele cazuri astfel de erori sau omisiuni în descriere pot afecta semnificativ valoarea vehiculului. Prin urmare, pentru a avea grijă de interesele clienților noștri actuali și viitori, am elaborat o politică de tratare a reclamațiilor, care este o completare la reglementările companiei noastre.

Dorim să subliniem că toate reclamațiile sunt tratate într-un mod corect și în timp util, ținând întotdeauna cont de interesele clienților noștri.

În cazul unei declarații corecte și în timp util a unei reclamații care nu dă naștere niciunei îndoieli și în cazul în care cererea este totuși respinsă (fie în totalitate, fie parțial) de către furnizorul inițial, CarsOnNet este de acord să plătească o despăgubire proporțională cu pierderea sau costurile suportate, ținând cont, totuși, de următoarele restricții cuprinse în cele 5 domenii acoperite de polița de daune:

1. Deteriorări ale caroseriei și interiorului vehiculului.
2. Defecte tehnice.
3. Lipsa echipamentelor.
4. Informații incorecte.
5. Calitatea serviciilor oferite.

1. Deteriorări ale caroseriei și interiorului vehiculului.

Descriere

Toate daunele care nu sunt incluse în reclamă sunt supuse plângerii, precum și în documentele sau rapoartele terților anexate acestuia.

E timpul să faci o plângere

Reclamațiile trebuie depuse în termen de maximum 1 zi lucrătoare, socotind de la data primirii vehiculului (completat lizibil pe scrisoarea de trăsură CMR), sau alt document de livrare. Reclamațiile depuse după acest termen nu vor fi luate în considerare.

Restricții privind depunerea unei plângeri

Pentru toate vehiculele din care:

- valoarea este < 2000 €
- kilometrul este > 180.000 km
- la momentul revendicării, kilometrajul vehiculului este > 100 km de la data livrării.
- data primei înmatriculări este > 10 ani de la data vânzării.

Nu face obiectul plângerii

Toate uzura adecvată vechimii sau kilometrajului vehiculului.
 Mici adâncituri în caroserie sau interiorul vehiculului.
 Zgârieturi minore la exteriorul sau interiorul vehiculului. Jante zgâriate, zgâriate, sub caroserie și capace ale motorului, precum și deteriorarea anvelopelor. Urme de zgârieturi pe oglinzile laterale. Diferențe de stare a combustibilului între starea anunțată și cea reală, precum și lipsuri sau diferențe în starea altor fluide de funcționare. Urme minore pe sticla de la impactul cu piatra. Defecțiuni la instalația GPL. Grila de admisie a aerului deteriorată. Interior neîngrijit. Fără covorașe.

Toate autovehiculele descrise ca autoturisme avariate, cu defecte tehnice la caroserie și interior NU SUNT SUPUSE DE RECLAMAȚII.
 Calitatea și cantitatea reparațiilor anterioare la vehicul, inclusiv vopseaua și grosimea acestuia.

Documentația necesară:
 Obligatoriu

Scrisoarea de trăsură CMR completată corect și lizibil cu însemnări privind avariile, atât înainte de încărcarea vehiculului, cât și în timpul predării acestuia la destinație. În cazul în care transportul vehiculului este organizat de CarsOnNet, CarsOnNet este răspunzător pentru orice daune cauzate, desigur, dacă toate celelalte condiții descrise în termenii și condiții și în politica de reclamații au fost îndeplinite anterior. Fotografii sau videoclipuri care documentează deteriorarea, împreună cu citirea odometrului la livrarea vehiculului.

Suplimentar

Rapoarte externe de la stațiile de diagnosticare sau atelierile autorizate ale marcii dealer.
 Documentația suplimentară trebuie trimisă către CarsOnNet în termen de 5 zile lucrătoare de la plângerea fiind făcută.
 Raportul trebuie să fie însoțit de numere de piesă și descrieri ale piesei de schimb necesare efectuării reparației.
 Pe lângă cele de mai sus, CarsOnNet poate organiza (pe costul propriu) o verificare suplimentară a stării vehiculului, efectuată de o firmă externă la alegerea sa.
 CarsOnNet nu rambursează costurile asociate cu întocmirea suplimentară documentare.

2. Defecte tehnice.

Descriere

Reclamațiile sunt supuse defecțiunilor tehnice nemenționate în anunț, precum și a celor nemenționate în documentele sau rapoartele anexate, inclusiv rapoartele terților.

E timpul să faci o plângere

Reclamațiile trebuie depuse în termen de maximum 1 zi lucrătoare, socotind de la data primirii vehiculului (completat lizibil pe scrisoarea de trăsură CMR), sau alt document de livrare. Reclamațiile depuse după acest termen nu vor fi luate în considerare.

Restricții privind depunerea unei plângeri

Pentru toate vehiculele din care:

valoarea este < 2000 €
 kilometrajul este >180.000 km
 la momentul revendicării, kilometrajul vehiculului este > 100 km de la data livrării.
 data primei înmatriculări este > 10 ani de la data vânzării.

Nu face obiectul plângerii

Rulmenți roților deteriorați.
 Ambreiaj și/sau volantă defecte (masă dublă). Supapă ERG defectă.
 Lichidul de aer condiționat sau alte fluide de funcționare lipsesc sau au scurgeri.
 Amortizoare deteriorate. Senzor de masă de aer defect.
 Bateria descărcată.. Aerul condiționat nu funcționează.
 Filtrul DPF nu funcționează sau este deteriorat.
 Injectoare deteriorate.
 Frâne deteriorate (inclusiv frâna de mână) Playere media deteriorate. Toate autovehiculele descrise ca autoturisme avariate cu defecte tehnice la caroserie si interior NU SUNT SUPUSE DE RECLAMAȚII.

Documentația necesară
 Obligatoriu

Scrisoarea de trăsură CMR completată corect și lizibil cu însemnări privind avariile, atât înainte de încărcarea vehiculului, cât și în timpul predării acestuia la destinație. În cazul în care transportul vehiculului este organizat de CarsOnNet, CarsOnNet este răspunzător pentru orice daune cauzate, desigur, dacă toate celelalte condiții descrise în termeni și condiții și în politica de reclamații au fost îndeplinite anterior. Fotografii sau videoclipuri care documentează avariile, inclusiv citirea contorului de parcurs, realizate în momentul predării vehiculului.

Rapoarte externe de la stațiile de diagnosticare sau atelierile dealer-ului autorizat al marcii.

Documentația suplimentară trebuie trimisă către CarsOnNet în termen de 5 zile lucrătoare de la depunerea reclamației.

Raportul trebuie să fie însoțit de numerele de piesă și descrierile pieselor de schimb necesare pentru a efectua reparația.

CarsOnNet nu rambursează costurile legate de întocmirea documentației suplimentare.

Suplimentar

CarsOnNet poate organiza (cu costuri proprii) o verificare suplimentară a stării tehnice a vehiculului de către o companie externă la alegerea sa. Este important ca vehiculul să nu fie reparat sau modificat până la data de revendicarea este închisă, fără notificare prealabilă către CarsOnNet.

3. Lipsa echipamentelor.

Descriere

Lipsa echipamentului se înțelege ca lipsa unui element sau elemente de echipament auto, descrise anterior în anunț.

E timpul să faci o plângere

Reclamațiile trebuie depuse în termen de maximum 1 zi lucrătoare, socotind de la data primirii vehiculului (completat lizibil pe scrisoarea de trăsură CMR), sau alt document de livrare.

Reclamațiile depuse după acest termen nu vor fi luate în considerare.

Restricții privind depunerea unei plângeri

Cuantumul maxim al compensației este de până la 5% din valoarea vehiculului.

La momentul reclamației, kilometrajul vehiculului este > 150 km de la data livrării.

Nu face obiectul plângerii

Fără capace.

Fără navigare pe CD, SD, DVD.

Nu sub capacul motorului sau alte capace. Nu există combustibil în rezervor.

Fără al doilea set de roți sau anvelope de iarnă sau de vară. Fără instalare de echipamente auxiliare, cum ar fi covorașe, suplimentare difuzoare, kituri hands-free, navigație care nu este din fabrică sau un compresor pentru umflarea roții. Fără

cablu pentru încărcarea vehiculului electric. Fără chei

pentru articole precum bara de remorcare sau portbagajul

suplimentar. Toate autovehiculele descrise ca autoturisme avariate, cu defecte tehnice la caroserie și interior NU SUNT SUPUSE DE RECLAMAȚII.

Documentația necesară

Obligatoriu

Scrisoarea de trăsură CMR completată corect și lizibil care să indice absența echipamentului, atât înainte de încărcarea vehiculului, cât și în timpul predării acestuia la locul de destinație. În cazul în care transportul vehiculului este

organizat de CarsOnNet, CarsOnNet este responsabil pentru deficiențele echipamentelor, desigur, dacă toate celelalte condiții descrise în termeni și condiții și în politica de reclamații au fost îndeplinite în prealabil.

Fotografii sau videoclipuri care documentează deficiențele, inclusiv odometrul la livrarea vehiculului.

Suplimentar

Orice documentație suplimentară trebuie trimisă la CarsOnNet

În termen de 2 zile lucrătoare, din momentul raportării reclamației.

Numerele piesei articolelor lipsă, dacă există, trebuie incluse în raport.

CarsOnNet nu rambursează costurile legate de întocmire documentație suplimentară.

4. Informații incorecte.

Descriere	Timpul pentru aplicare
Informații care nu se referă la deteriorarea caroseriei, la interiorul vehiculului, defecțiuni tehnice sau echipamente lipsă și care nu sunt în concordanță cu starea reală a vehiculului.	Reclamațiile trebuie făcute în maximum 1 zi lucrătoare de la primirea vehiculului documente. Reclamațiile depuse după acest termen nu vor fi luate în considerare.

Restricții	Nu face obiectul plângerii
Valoarea maximă a despăgubirii este de până la 5% din valoarea vehiculului.	Vehiculele modificate și cele a căror documentație a fost modificată pentru a respecta cerințele de reglementare ale țării în care este înmatriculat vehiculul. În scopul îmbunătățirii condițiilor fiscale și de înregistrare a unei țări și conexe Emisii de CO2. Nu există alte documente, cum ar fi o carte de service, sau erori în înregistrări. Fără instrucțiuni de utilizare. Fără certificat de aprobare COC. Orice costuri asociate cu pregătirea documentației suplimentare.

Documentația necesară Obligatoriu	Suplimentar
Copii ale tuturor documentelor vehiculului primite.	Rapoarte externe de la alte stații de diagnosticare sau ateliere autorizate ale mărcii dealer. Înregistrare foto și/sau video. Documentația suplimentară trebuie trimisă către CarsOnNet în termen de 3 zile lucrătoare de la depunerea reclamației. Pe lângă cele de mai sus, CarsOnNet poate organiza (pe costul propriu) o verificare suplimentară a stării vehiculului de către o companie externă la alegerea sa.

5. Calitatea serviciilor oferite.

Definiție	Timpul pentru aplicare
Toate celelalte reclamații care nu au legătură cu vehiculul în sine, dar care se referă la calitatea serviciului prestat, fac obiectul reclamațiilor.	Reclamațiile trebuie depuse în termen de maximum 1 zi lucrătoare, socotind de la data primirii vehiculului (completat lizibil pe scrisoarea de trăsură CMR), sau alt document de livrare. Reclamațiile depuse după acest termen nu vor fi luate în considerare.

Restricții	Nu face obiectul plângerii
Despăgubirea maximă se limitează la o sumă nr mai mare decât taxa administrativă enumerată în taxele suplimentare prezentate în anunț.	Costuri legate de executarea contractelor între clienții CarsOnNet și terți. Orice întârzieri asociate cu transportul vehiculelor. Întârzieri în eliberarea documentelor auto sau a altor autorizații sau permisiunea de a ridica vehiculul.

Documentatia necesara: Obligatori
Documentarea costurilor suportate.