

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВОЗВРАТУ ТОВАРА

Условия предоставления гарантии и порядок оформления

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана с целью обеспечения единого порядка действий сторон договора при обнаружении Покупателем недостатков (несоответствий условиям договора) товара, поставленного Поставщиком.

1.2. Настоящая инструкция является неотъемлемой частью договора поставки товара, предметом которого является поставка запасных частей, комплектующих, узлов для автомобилей (транспортных средств).

1.3. Инструкция распространяется на запасные части, приобретенные у Поставщика. Подтверждение данного факта является обязанностью Покупателя, купившего запасную часть у Поставщика, путем предоставления Поставщику копий УПД (для оптовой торговли) или товарного чека (для розницы).

1.4. Претензии от покупателей по поставленному товару рассматриваются только после предоставления полного пакета документов в соответствии с п. 2 данной инструкции.

1.5. При обнаружении некомплектности, наличия брака или внешних повреждений, недостатке или излишках при приемке товара, Покупатель обязан в сроки, установленные договором, уведомить об этом Поставщика (предъявить соответствующую претензию с приложением документов согласно п.2 настоящей инструкции). Претензии, заявленные с нарушением установленных договором сроков, Поставщиком не принимаются и не рассматриваются.

1.6. В случае поступления в адрес Поставщика претензии и/или товара от Покупателя при отсутствии полного пакета документов, необходимого для рассмотрения претензии, Поставщик вправе отказать в рассмотрении и/или удовлетворении соответствующей претензии, письменно уведомив об этом Покупателя, до предоставления всех необходимых документов, а по истечении 5 (пяти) дней, если Покупатель не предоставит недостающие документы - отправить предъявленный Покупателем товар обратно Покупателю. В таком случае расходы по доставке товара в адрес Покупателя несет Покупатель.

1.7. Принятие Поставщиком товара в качестве возврата (в том числе с целью обмена на иной товар) и оформление соответствующих документов сторонами допускается и производится только после получения от Поставщика письменного уведомления посредством электронной почты и/или иными средствами связи о результатах рассмотрения претензии и возможности такого возврата. До момента получения от Поставщика ответа на претензию о признании заявленных Покупателем требований обоснованными (полностью или частично) за Покупателем числится задолженность, а товар является собственностью Покупателя.

1.8. При признании обоснованности претензии по качеству, полученной от Покупателя, Поставщик направляет Покупателю письменный ответ на претензию, содержащий размер признанных требований (допускается по электронной почте и/или иными средствами связи). Поставщик производит замену некачественного товара или производит возврат уплаченных денежных средств путем зачета причитающихся Покупателю денежных средств в счет стоимости ранее поставленного, но не оплаченного Покупателем товара, или в счет оплаты будущих поставок. По требованию Покупателя, при отсутствии задолженности за ранее поставленный товар, денежные средства, подлежащие возврату Покупателю, перечисляются на расчетный счет Покупателя в течение 10 (десяти) дней с даты окончания рассмотрения претензии.

1.9. В течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты получения товара Поставщик может принять и/или произвести выкуп от Покупателя товар надлежащего качества, в том числе ошибочно приобретенных Покупателем у Поставщика, решение о возврате товара надлежащего качества определяется Поставщиком самостоятельно. В случае если Поставщик примет решение о возврате товара надлежащего качества, указанный возврат осуществляется с уценкой. В этом случае доставка возвращаемого Товара осуществляется за счет Покупателя.

1.10. Размер уценки возвращаемого качественного товара (п.1.11 настоящей инструкции) определяется Поставщиком в одностороннем порядке исходя из расчета не менее 5%, но не более 12%).

1.11. Условиями возврата Покупателем товара являются:

- наличие на Товаре стикера Поставщика (фирменной наклейки с обозначением номера детали и наименования);
- полная комплектация Товара;
- целостность и чистота заводской упаковки Товара, в том числе внутренняя/индивидуальная упаковка, отсутствие на товаре и упаковке посторонних надписей;
- отсутствие иных нарушений товарного вида и упаковки.

1.12. Возврату не подлежат следующие категории товаров (надлежащего качества):

- Стекла и зеркала;
- Авто лампы;

- Любые технические жидкости;
- Сложные электромеханические изделия;
- Аккумуляторные батареи.

2. Требования к оформлению претензии (перечень документов для рассмотрения претензий Покупателя по поставленному товару).

Для рассмотрения Поставщиком претензий по поставленному товару необходимо представить:

2.1. Неисправное изделие (товар), если претензия заявлена по качеству товара. При не предъявлении Покупателем товара, порядок действий Поставщика определяется в соответствии с п.5.5. договора.

2.2. Акт приемки товара.

2.3. Копию УПД (если выставлялся) на получение товара и/или товарный и кассовый чеки.

2.4. Паспорт на агрегат (узел) деталь (если деталь номерная)

2.5. Гарантийный талон на агрегат (узел) деталь (если деталь номерная)

2.6. Заключение СТО о неисправности изделия. Документы СТО или БТЭ должны быть грамотно составлены, хорошо читаемы и иметь подписи ответственных лиц: 1) слесаря, осуществившего работы; 2) главного механика или главного инженера; 3) директора. В противном случае документы не могут быть рассмотрены и приняты как достоверные.

2.7. Заказ-наряд на установку и на снятие детали с указанием информации об автомобиле (марка, гос.номер, пробег). В заказ-наряде на установку редуктора, главной пары необходимо прописать используемое масло.

При отсутствии любого из перечисленных документов Поставщик вправе отказать в рассмотрении и/или удовлетворении претензии.

3. Гарантийные сроки и условия гарантии по группам товаров.

Поставщик предоставляет Покупателю гарантию на товар в размере 24 месяцев, а если Поставщиком в сопроводительной документации на Товар (гарантийный талон, паспорт и т.п.) указаны иные сроки, то в соответствии с сопроводительной документацией на Товар.

Гарантийный срок исчисляется с даты продажи (передачи) Товара Потребителю. Если на Товар установлен гарантийный срок хранения, исчисляемый со дня получения Товара Покупателем, и если этот срок превышен, то гарантийный срок исчисляется с момента истечения гарантийного срока хранения, но в любом случае не более 12 месяцев.

4. Поставщик не несет ответственности за качество Товара, а его гарантийные обязательства становятся недействительными или прекращаются в следующих случаях:

4.1. В случае применения Покупателем Товара для ремонта или обслуживания Продукции (автомобилей, автобусов, специальной техники на базе автомобильных шасси), нормативной документацией на которые использование Товара не предусмотрено.

4.2. Если товар, заявленный покупателем как брак, имеет дефект по причине транспортировки или хранения, механические повреждения от небрежной эксплуатации, следы неверной установки, задиры на металле, срывы резьбы, забоины, оплавление проводов, обмоток, следы самостоятельной разборки и т.д., претензии по такому товару к рассмотрению не принимаются.

4.3. Если товар был приобретен покупателем в заводской упаковке, с документами (паспорт, инструкция к применению и т.д.) или составлял комплект, а при возврате брака (товара) нарушена комплектность, либо не представлены упаковка и сопроводительные документы.

4.4. Изменен или удален серийный номер изделия.

4.5. Бой (в том числе царапины, трещины, сколы) изделий из пластмассы, фарных стекол и автомобильных ламп, как брак не рассматривается.

4.6. Товары стоимостью менее 30 рублей: изделия из пластмассы, прокладки, пыльники и т.д., как брак не рассматривается.

4.7. При попытке самостоятельного ремонта и/или разборке изделия либо другим посторонним вмешательством в конструкцию.

4.8. Если поломка возникла из-за нарушений правил эксплуатации изделия.

4.9. Если причина дефекта - действие непреодолимой силы: землетрясение, пожар и т.п.

4.10. Товары (в том числе кузовные детали), имеющие незначительные недостатки, исправляемые (устраняемые, восстанавливаемые) в ходе подготовки детали к установке на транспортное средство либо не влияющие на потребительские свойства Товара, возврату и/или обмену не подлежат и остаются у Покупателя. К числу таких недостатков, помимо прочего, относятся:

- потертости, царапины и другие повреждения пластиковых и металлических кузовных деталей, предназначенных под покраску;

- недостатки всех иных видов Товаров, которые могут быть исправлены при дальнейшей установке на транспортное средство, не влияющие на потребительские свойства Товара.

В указанных случаях возврат, обмен Товара, возврат денежных средств Покупателю не производится.