

## Общие условия по возврату и гарантии на товар.

**\*Настоящее Положение определяет действия сторон по возврату товара от Покупателя Поставщику.**

**1.1.** Размещение заявки на возврат товара надлежащего качества, приобретённого Покупателем из складского остатка Поставщика, возможен в течение **30-ти** календарных дней с момента отгрузки товара Покупателю.

Возврат товара, поставленного клиенту из партнерской сети, возможен в течение **14-ти** календарных дней с момента отгрузки товара Покупателю.

**1.2.** Возврат товара надлежащего качества возможен после согласования с клиентом через менеджера отдела продаж.

**1.3.** Условием возврата Покупателем товара, указанного в п. 1.2 настоящего Положения являются:

Товар не был в употреблении и пригоден для дальнейшей продажи, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, комплектация, фирменная упаковка, фабричные ярлыки, штрих-коды, и наклейки поставщика; отсутствие иных нарушений товарного вида и упаковки;

Если после подтверждения возврата Покупатель отправляет Товар, не соответствующий требованиям, указанным в п. 1.1, 1.2.1.3. настоящего положения, - то возврат товара не принимается, а отправляется обратно Покупателю.

Не принимается к возврату Товар надлежащего качества:

- Масла, смазки, автохимия и автокосметика, Электрика, Электроника.;
- Товары, поставленные по индивидуальному запросу Покупателя; (При заказе таких позиций стороны должны заключить доп. соглашение на данную поставку к основному договору.)

**1.4.** В случае нарушения Поставщиком гарантированного срока доставки товара, указанного в договоре поставки, Покупатель имеет право отказаться от его приобретения оформив заявку на возврат через закрепленного менеджера отдела продаж.

Если Покупатель получил от Поставщика аналог заказного товара и он не подошёл по своим техническим характеристикам, то вероятнее всего это ошибка кросса на сайте Поставщика или неверный подбор товара.

В случае ошибки кросса и/или не верного подбора, Покупатель может вернуть товар Поставщику соблюдая требования, указанные в п. 1.1,1.2.,1.3. настоящего положения.

**1.5.** Средствами деловой переписки на тему возврата товара между Продавцом и Покупателем является:

- Через менеджера ОП (\*далее - Intraservice, раздел отдела послепродажного обслуживания: "Рекламации" либо "Недовоз".)
- Эл. почта отдела послепродажного обслуживания в личном кабинете на сайте "окно обращений".

**1.6.** Товар должен быть передан на склад Поставщика в течение **30-ти** календарных дней после оформления заявки на возврат через менеджера, либо на сайте Поставщика (для клиентов Москвы, МО и ЦФО). И **45** дней для клиентов (сибирского и дальневосточного федеральных округов). Наличие полного первичного пакета документов обязательно. В противном случае заявка отклоняется (на усмотрение руководителя отдела послепродажного обслуживания и подразделения продаж закрепленного за клиентом). Возврат товаров без документов не может быть принят в любом случае.

**1.7.** Согласованный возврат товара осуществляется автотранспортом Поставщика при очередной доставке товара. В случае, если Покупатель не планирует приобретать следующую (очередную) партию товара, то способ перевозки товара от Покупателя Поставщику при возврате осуществляется Покупателем. Расходы по доставке товара через транспортные компании возлагаются на отправителя товара.

**1.8.** Товар принимается к возврату при условии сохранения заводской упаковки, в которой товар был поставлен Покупателю. Если Покупатель передает товар не на территории склада Поставщика, то он обязан обеспечить товар дополнительной упаковкой, чтобы исключить повреждение товара и его заводской упаковки при транспортировке до склада Поставщика.

**1.9.** Если Покупатель является плательщиком НДС:

**1.9.1.** При отказе Покупателя от приёмки части отгруженных товаров в срок до **3-х** рабочих дней с момента выписки накладной Поставщика выставляет корректировочный счёт-фактуру на изменение стоимости данных товаров в связи с уточнением их количества. При этом корректировочные счета-фактуры выставляются Поставщиком, в частности, на основании акта о расхождении по количеству и качеству при приёмке товарно-материальных ценностей ТОРГ-2.

**1.9.2.** При отказе Покупателя от Товара в срок свыше **3-х** дней с момента выписки накладной, Покупатель оформляет документы на продажу Товара по унифицированной форме товарной накладной ТОРГ- 12 и счёт фактуре или УПД (универсальный передаточный документ). Цена в документах за товар должна быть указана как в отгрузочных документах, по которым приобреталась деталь у Поставщика. В оформленных документах артикул товара, его наименование, номер ГТД и код страны происхождения должны совпадать с теми, что было указано в документах на покупку этого товара, а также должны присутствовать все необходимые подписи и печать Покупателя. За исключением случаев, когда Покупатель соглашается принять возврат с удержанием стоимости.

## **2. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА ПОСТАВЩИКУ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ ЯВНЫХ НЕДОСТАТКОВ В ПРОЦЕССЕ ПРИЕМКИ ПОКУПАТЕЛЕМ.**

**2.1.** Правила настоящего пункта распространяются на случаи нарушения Поставщиком условий договора о количестве, ассортименте, комплектности и качестве (в части явных недостатков) поставленного товара:

- количество поставленного товара не соответствует накладной;
- некомплектный товар;
- товар с явными недостатками (к явным относятся недостатки, которые могут быть обнаружены при обычном способе приёмки (например, при осмотре товара));
- товар, несоответствующий сопроводительным документам.

**2.2.** Товары (в том числе кузовные листовые 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:

- Потёртости, царапины и другие повреждения (не меняющие линейную и пространственную геометрию деталей) 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 денежных средств Покупателю не производится. В исключительных случаях по усмотрению Поставщика и по согласованию с ним возможно предоставление Покупателю скидки на отгруженный товар, либо на товар в следующих заказах. Процент скидки обговаривается с руководителем подразделения продаж.

**2.3** Приемка товара по количеству, ассортименту, комплектности и видимым (явным) недостаткам производится в срок до **3-х** рабочих дней с момента приемки товара от Поставщика (представителя Поставщика).

При выявлении Покупателем случаев, указанных в пункте 2.1. Покупатель оформляет заявку на возврат в личном кабинете на сайте либо через закреплённого менеджера ОП о выявленных расхождениях при приемке, приложив фото товара, его упаковки и детальное описание выявленного дефекта товара. Только

после получения подтверждения о рассмотрении и оформлении возврата Поставщиком, Покупатель имеет право отказаться от приемки и передать товар представителю Поставщика.

**2.4.** Крупногабаритные позиции (кузовные детали, стекла и др.) осматриваются Покупателем (или его уполномоченным перевозчиком) в момент передачи/отгрузки товара. При выявлении Покупателем случаев, указанных в п.2.1. настоящего Положения, Покупатель должен зафиксировать расхождения в акте приёмки-передачи при участии представителя Поставщика. В дальнейшем претензии по этим позициям, за исключением скрытых дефектов, не принимаются.

### **3. УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ В НЕМ СКРЫТЫХ НЕДОСТАТКОВ (Условия гарантии).**

**3.1.** Правила настоящего пункта распространяются на случаи нарушения условий договора о качестве поставленного товара в части скрытых недостатков. Скрытые недостатки - это недостатки, которые нельзя обнаружить при обычном способе приёмки, и они проявляются только в процессе установки, монтажа, эксплуатации или хранения товара.

**3.2.** Сроки гарантии исчисляются со дня получения товара Покупателем. Гарантийный срок на запасные части устанавливается авторизованными сервисными станциями фирм-производителей автомобилей или запчастей. Если на запасные части производителем не установлен гарантийный срок, требования по недостаткам товара могут быть предъявлены Покупателем в пределах **24 месяцев** с момента выписки накладной.

**3.3.** При выявлении недостатка Товара в процессе эксплуатации возможность возврата товара будет рассмотрена только при наличии следующих документов (далее полный пакет):

- Заполненный бланк рекламации на возврат.
- Копия заказа-наряда на установку (монтаж) либо на замену данной детали на транспортном средстве, выданного сертифицированной станцией технического обслуживания автомобилей (далее – СТО) или официальным дилером, в котором в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения: дата заказа-наряда, ФИО владельца автомобиля, марка автомобиля, государственный регистрационный знак (номер), тип двигателя, идентификационный номер автомобиля (VIN-код), номер шасси (при наличии), выполненные в ходе установки данной детали работы и их стоимость, сопутствующие в обязательном порядке работы по замене сопряжённых узлов и агрегатов, пробег автомобиля на момент установки детали;
- Заверенная СТО копия сертификата соответствия СТО на проведение данного вида работ (если имеется);
- Копии платёжных документов на оплату соответствующих видов работ;
- Заключение СТО о причинах неработоспособности детали, выполненное на фирменном бланке организации.

---

Менеджер по продажам оформляет заявку в соответствующем разделе послепродажного обслуживания системы Intracervice и загружает все документы в заявку.

1. В случае, если нет акта сервиса можно воспользоваться актом от организации клиента, но по требованию поставщика о предоставлении полного пакета документов, клиент должен будет его предоставить.
  2. Рекламация будет рассматриваться по фотографиям, присланным от клиента.
  3. По результатам рекламации товар будет запрошен у клиента.
  4. Клиент отправляет товар вместе с документами (полный пакет).
  5. Менеджер в 1С создаёт документ возврат от покупателя и ставит задачу в транспортный отдел.
  6. ТО забирает и сдаёт на склад.
  7. Заявка будет закрыта по приходу товара на склад. Без заявки в Intracervice и заполненного акта рекламации по заявленному товару, рекламация не принимается к рассмотрению.
-

**3.4.** При выявлении недостатка товара в процессе эксплуатации по торговым маркам: Optipart, Doka, Weles, Academy, АСА, Mirrein:

Возможность возврата товара будет рассмотрена Поставщиком по упрощенной схеме на основании заполненного бланка упрощенной рекламации, без дополнительных документов от СТО.

Мы гарантируем безусловную компенсацию стоимости товара без проведения экспертизы или обмен на аналогичный товар в минимальные сроки с момента передачи товара на склад Поставщика.

Возврат товара с выявленными недостатками вышеуказанных брендов будет рассмотрен в течении **3-х** рабочих дней.

В случае спорных вопросов по характеру и причинам возникновения выявленных недостатков товара вышеуказанных брендов, по согласованию с Покупателем, Поставщик передает товар на экспертизу (диагностику). Решение о компенсации товара или обмен на аналогичный товар принимается по итогу проведения диагностики.

Срок предоставления обговаривается с Покупателем в одностороннем порядке. Затраты на проведение экспертизы мы, как Поставщик, берем на себя.

**3.5.** При возникновении разногласий между Покупателем о причинах ненадлежащего качества товара:

При необходимости и по согласованию с Покупателем, товар передаётся на экспертизу (диагностику) в официальный авторизованный сервисный центр по взаимной договоренности. При этом с покупателем подписывается соответствующее типовое доп. соглашение на временной, либо постоянной основе, а так же может быть внесено отдельным пунктом в договор.

Решение о компенсации товара или обмен на аналогичный товар принимается по итогу проведения диагностики. Срок предоставления обговаривается с Покупателем. Затраты на проведение экспертизы мы, берём на себя.

Отсутствие какого-либо из вышеуказанных документов п.3.3 и 3.4. а равно их ненадлежащее, некорректное, противоречивое заполнение влечёт за собой отказ в возврате товара.

Если дефект выявлен за пределами срока гарантийных обязательств, Поставщик вправе отказать в приемке возврата товара.

**3.6** Для рассмотрения гарантийного случая Покупатель предоставляет полный пакет документов вместе с рекламационным товаром. Срок рассмотрения гарантийного случая Поставщиком составляет **30** календарных дней с момента передачи товара и правильно оформленных документов на склад Поставщика.

**3.6.1.** Поставщик, в случае возникновения необходимости в дополнительной проверке некачественного товара, вправе провести независимую экспертизу или отправить товар на диагностику на завод-изготовитель, в этом случае срок рассмотрения рекламации может быть увеличен в одностороннем порядке. В случае необходимости проведения сложной технической экспертизы, срок может быть пролонгирован до **90** календарных дней.

**3.6.2.** Поставщик вправе запросить у Покупателя дополнительные документы при возникновении сомнений в достоверности предоставленных данных.

**3.6.3.** Если Покупатель в течение **30** дней с момента запроса Поставщиком, не предоставит требуемые документы в полном объёме, то Поставщик вправе отказать в рассмотрении рекламации и вернуть товар Покупателю.

**3.7.** Если в результате проверки качества товара (экспертизы) будет установлено, что ненадлежащее качество товара является результатом не скрытых заводских дефектов, а следствием каких-либо иных причин, за которые не отвечает Поставщик, товар к возврату не принимается и подлежит отправке

Покупателю за его счёт. При этом все издержки по проведению проверки качества (экспертизы) товара, которые понёс Поставщик, возлагаются на Покупателя

**3.8.** Поставщик не несёт ответственности за такие затраты Покупателя как:

- Затраты, связанные с установкой и/или снятием товара;
- Затраты, связанные с нарушением сроков поставки товара Поставщиком;
- Простой техники, временные затраты;
- Повреждение товара и имущества Покупателя;
- Другие коммерческие потери Покупателя, связанные с невозможностью использования автотранспорта по причине выхода из строя товара, приобретенного у Поставщика;

#### WABCO, KNORR-Bremse, Haldex:

Рекламации по технически сложным товарам, производства: WABCO, KNORR-Bremse, Haldex и т.д., принимаются только с заключением от авторизованных для проведения таких работ сервисов.

Контактные данные и адреса авторизованных сервисных центров, предоставляются Поставщиком при необходимости по запросу:

#### Электрика, Электроника, Топливная аппаратура:

Установку электрики, электронных приборов, блоков и топливной аппаратуры необходимо производить в авторизованных производителями сервисных центрах. В случае если установка производилась самостоятельно и обнаружен дефект нужно обратиться в авторизованный сервисный центр для диагностики дефекта. По результатам диагностики выставлять претензию по качеству предоставив соответствующие документы (полный пакет)

#### Узлы, Агрегаты (Двигатели, КПП, Мосты, Турбокомпрессоры, Компрессоры, Отопители)

Установка узлов, агрегатов, необходимо производить в сервисных центрах. В случае если установка производилась самостоятельно и обнаружен дефект нужно обратиться в сервисный центр для диагностики дефекта. По результатам диагностики выставлять претензию по качеству предоставив соответствующие документы (полный пакет)

#### Особые условия возврата товара производителя BOSCH

Гарантия на товары, произведенные компанией Bosch, распространяется лишь при установке в уполномоченных Бош Авто Сервисах (адреса указаны на сайте [www.bosch.ru](http://www.bosch.ru)) и составляет **12 месяцев** с момента передачи Товара Покупателю.

Для возврата товара, ненадлежащего качества производителя BOSCH, необходимо обратиться в ближайший авторизованный Бош-сервис. При обращении необходимо иметь при себе заполненный гарантийный талон. После проведения проверки, если случай не гарантийный, то Покупатель обязан оплатить проведенную диагностику по тарифу авторизованного Бош-сервиса, если случай гарантийный, Покупатель получает протокол проверки.

С протоколом проверки Покупатель обращается к Поставщику и может получить взамен новое изделие или денежные средства за рекламационной товар.

#### Особые условия возврата товара производителя SAF-RUS.

Для возврата продукции SAF-HOLLAND и SAUER ненадлежащего качества необходимо обратиться за диагностикой вышедшего из строя узла, электронных компонентов полуприцепа и иной продукции в ближайшую сервисную станцию SAF. Список Сервисных станций.

После проведения проверки, если случай не гарантийный, то Покупатель обязан оплатить проведенную диагностику по тарифу сервисного партнера SAF.

Если случай гарантийный, Покупатель получает диагностическое заключение. С диагностическим заключением Покупатель обращается к Поставщику, у которого был ранее куплен товар и может получить взамен новое изделие (при наличии на складе) или денежные средства за рекламационной товар.

#### **4. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ВОЗВРАТ ТОВАРА.**

**4.1.** Нарушение вышеизложенных пунктов Положения.

**4.2** Гарантия не распространяется на товар при эксплуатационном износе, а именно на:

- Автостекла;
- Автоламп;
- Кузовные детали;
- Пластиковые детали;
- Технические жидкости;
- Щетки стеклоочистителей;
- Тормозные колодки;
- Фильтры.

**4.3.** Гарантия не распространяется на товар в следующих случаях:

- Повреждение запасной части в результате ДТП или небрежной эксплуатации.
- Неисправности запасных частей топливной системы и системы выпуска вследствие применения некачественного топлива (в том числе из-за загрязнения или применения этилированного бензина).
- Повреждения (в том числе подвески и рулевого управления), возникшие из-за неаккуратного вождения на неровностях дорог, сопряжённого с ударными нагрузками на автомобиль.
- Незначительные отклонения, не влияющие на качество, характеристики или работоспособность автомобиля или его элементов (например, слабый шум, скрип, писк или вибрация).
- Внешние повреждения стёкол кузова и приборов освещения.
- Заменённые не в паре детали ходовой части автомобиля (пружины, амортизаторы, стойки стабилизатора); амортизаторы, заменённые в количестве менее 2 (двух) штук на одну ось автомобиля и без замены защитных комплектов (отбойник плюс пыльник).

**4.4.** Гарантия не распространяется на оригинальные запасные части, установленные вне дилерских сервисных станций.

**4.5.** При установке оригинальной запчасти вне дилерских сервисных станций повторная диагностика вышедшей из строя запасной части, а равно диагностика (или иная проверка качества) для получения гарантийного заключения производится на дилерском сервисе за счёт Покупателя.