

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **О проведении операций по возврату некачественного товара (гарантийной замене товара с заводским браком)**

#### **Общее положение**

Для осуществления своей хозяйственной деятельности, компания «Автодистрибьюшн Карго Партс» (далее – «Компания») взаимодействует со всеми Клиентами, которые являются покупателями запасных частей, агрегатов и комплектующих (в дальнейшем «Изделий») независимо от их организационно-правовой формы, формы собственности и ведомственной принадлежности.

Покупатели в зависимости от цели покупки разделяются на две группы:

- физические лица, приобретающие Изделия для личного использования;
- другие лица, приобретающие Изделия для использования в предпринимательской деятельности (производство, продажа и т.д.).

#### **Основания для взаимоотношений сторон**

Отношения между Компанией и потребителем-физическим лицом регулируются Законом о защите прав потребителей.

Отношения Компании

с субъектами предпринимательской деятельности (юридические и физические лица) строятся на основании договоров.

#### **1. Условия предоставления гарантии**

1.1. Компания гарантирует, что качество Изделий отвечает требованиям завода-изготовителя. Для Изделий, подлежащих обязательной сертификации, это подтверждается соответствующими сертификатами качества УКРСЕПРО.

1.2. Под гарантией подразумевается отсутствие заводского дефекта Изделия на момент приобретения его Клиентом, и нормальную, без выхода из строя, работу Изделия в течение всего гарантийного срока эксплуатации Изделия.

##### **1.3. Гарантийные обязательства распространяются на:**

1.3.1. Изделия, реализованные только в дилерской сети Компании, при наличии у Клиента товарного чека и гарантийного талона (в случае, когда Изделие имеет такой гарантийный талон) и при условии квалифицированного монтажа Изделия, произведенного сертифицированной СТО и соблюдения Клиентом инструкций по эксплуатации автомобиля. Здесь и далее по тексту этого Положения под сертифицированной СТО понимается СТО, имеющая актуальные сертификаты:

- производителей автозапчастей, продукция которых представлена в ассортименте Компании;

- производителей автомобилей, выданные авторизованным дилерским СТО;

- выданные Компанией авторизованному партнерскому СТО.

1.4. Гарантия на Изделия предоставляется после диагностики всех сопряжённых агрегатов и узлов автомобиля на СТО, и замены или ремонта таких, которые признаны неисправными. В случае отказа Клиента заменить или отремонтировать неисправные узлы и агрегаты автомобиля, состояние которых может влиять на работу Изделий, гарантия на Изделия не предоставляется.

1.5. **Гарантийный срок рассчитывается с момента продажи Изделия через розничную сеть и действует на срок эксплуатации, который не превышает срока, указанного в гарантийном талоне, либо гарантийных условиях Компании.**

## Гарантийные условия Компании:

Детали подвески и ход. части	6 мес. - 50 000 км пробега
Детали трансмиссии	6 мес. - 50 000 км пробега
Щетки стеклоочистителя	6 мес.
Ремни приводные	6 мес. - 50 000 км пробега
Термостаты	6 мес. - 50 000 км пробега
Детали двигателя	20 000 км пробега
Распылители	20 000 км пробега
Фильтры	срок интервала замены*
Торм. колодки и накладки	6 мес. - 50 000 км пробега
Амортизаторы Sabo, Sachs, DT, FI, PE	6 мес. - 50 000 км пробега при установке 2 амортизаторов на ось
Амортизаторы Monroe	12 мес. - 100 000 км пробега при установке 2 амортизаторов на ось
Радиаторы, термомуфты, насосы	6 мес. - 50 000 км пробега
Подшипники	6 мес. - 50 000 км пробега
Торм. барабаны и диски	6 мес. - 50 000 км пробега
Детали сцепления	12 мес. - 100 000 км пробега
Рессоры	12 мес. - 100 000 км пробега
Детали пневмосистем (кроме WABCO*)	12 мес. - 100 000 км пробега
Пневматические рессоры	12 мес. - 100 000 км пробега
Домкраты	6 месяцев
Стартеры, генераторы и их комплектующие	6 месяцев
Прочее электрооборудование	12 месяцев

*срок интервала замены\** - данная гарантия не распространяется на топливные фильтры.

*кроме WABCO\** - проведение гарантийных случаев по деталям WABCO имеет отдельную гарантийную процедуру, которой необходимо руководствоваться при возникновении гарантийных случаев

1.6. При продаже Изделий в розницу, Продавец заполняет соответствующую часть гарантийного талона, где отмечается место и дата продажи, каталожный номер Изделия, и ставится печать Продавца.

1.7. При установке Изделий на автомобиль, СТО заполняет соответствующую часть гарантийного талона, где отмечается место и дата установки, сведения об автомобиле (модель, год производства, показатели спидометра, номер кузова и двигателя), а также ставится печать СТО, установившего Изделие.

1.8. При выявлении неисправности Изделия в период гарантийного срока, Клиент обращается к Продавцу и/или на СТО, которое производило монтаж изделия. СТО проводит техническую экспертизу Изделия и сопряжённых деталей на автомобиле и, при выявлении причин, связанных с заводским браком Изделия, оформляет рекламационный Акт в установленной форме, с детальным описанием признаков и причины преждевременного выхода из строя Изделия на автомобиле.

1.9. При выходе из строя Изделий по причинам не связанным с их качеством, а также при нарушении условий гарантии, СТО принимает решение об отказе в замене Изделия по рекламации, на что даются письменное или устное разъяснения Клиенту.

### 1.10. Гарантийные обязательства не распространяются на:

1.10.1 Изделия, установленные без предшествующей квалифицированной оценки состояния автомобиля (диагностики автомобиля) сертифицированной СТО.

1.10.2.Изделия, повреждённые из-за неквалифицированной установки, нарушения норм эксплуатации автомобиля, в том числе на Изделия, которые имеют признаки преждевременного износа, вследствие повторного использования изношенных сопряжённых деталей.

1.10.3.Изделия, повреждённые при установке в результате использования не специализированного инструмента, или в результате нарушения технологического процесса установки, регламентированного соответствующими документами (Технологические карты, и т.п.).

1.10.4.Изделия, установленные без учёта рекомендаций производителя, указанных в соответствующем каталоге.

1.10.5.Изделия, с дефектами, вызванными отсутствием надлежащего технического обслуживания автомобиля, или в результате неправильного его проведения.

1.10.6.Изделия, поврежденные в результате превышения допустимых механических нагрузок или под влиянием неприемлемых при эксплуатации внешних факторов.

1.10.8.Изделия, которые были установлены Клиентом самостоятельно.

1.10.9 Претензии по повреждению при транспортировке принимаются в течении 3-х рабочих дней с момента осуществления поставки.

## **2. Порядок возмещения затрат и замен рекламационных Изделий**

2.1.Компания производит замену рекламационных Изделий Продавцу/СТО путём встречной поставки со склада в г.Киеве, либо возмещает Продавцу/СТО закупочную стоимость рекламационных Изделий со склада в г.Киеве или со склада уполномоченной организации, которая занимается оптовой продажей Изделий Компании.

2.2 Основанием для встречной поставки (возмещения закупочной стоимости) служат:

- заполненный Продавцом/СТО акт гарантийного запроса
- заказ-наряд / акт выполненных работ, подтверждающий факт выполнения ремонта сертифицированной СТО (в заказ-наряде не должно быть запчастей, материалов и работ, не касающихся гарантийного случая);
- рекламационный акт;
- копия накладной или заказ-наряда, которые подтверждают факт покупки Изделия в дилерской сети Компании и её установки на сертифицированной СТО .
- копия полностью заполненного гарантийного талона (с печатью СТО и подписью продавца) – в том случае, если он предусмотрен, и товарного чека.

## **3. Порядок оформления операций и документооборот по возврату некачественных Изделий**

Все возвраты некачественных Изделий оформляются согласно действующего законодательства и правил, установленных в ООО «Карго Парте», при этом составляются следующие документы:

### **Субъекты предпринимательской деятельности:**

1. Акт гарантийного запроса в формате EXCEL;
2. Заказ-наряд / акт выполненных работ, подтверждающий факт выполнения ремонта сертифицированной СТО (в заказ-наряде не должно быть запчастей, материалов и работ, не касающихся гарантийного случая);
3. Рекламационный акт *(дополнительно по компрессорам в акте рекламации необходимо перечислить все проведённые действия перед заменой нового компрессора вместо старого);*
4. Возвратная накладная некачественного Изделия *(расходная накладная покупателя);*

5. Копия накладной или заказ-наряда, которые подтверждают факт покупки Изделия в дилерской сети Компании и её установки на сертифицированной СТО;
6. Копия накладной, которая подтверждает факт покупки необходимых для ремонта запчастей у сторонней организации;
7. Копия полностью заполненного гарантийного талона (с печатью СТО и подписью продавца) – в том случае, если он предусмотрен, и товарного чека.

**Покупатели – конечные потребители:**

1. Заявление, поданное в письменном виде, в произвольной форме, с указанием фамилии, имени, отчества, идентификационного кода, места проживания, описания недостатка, по причине которого обращается Клиент и претензии Клиента;
2. Накладная и/или заказ-наряд, которые подтверждают факт покупки Изделия в дилерской сети Компании и её установку на сертифицированной СТО .
3. Копия полностью заполненного гарантийного талона (с печатью СТО и подписью продавца) – в том случае, если он предусмотрен.
4. Товарный чек.

**Техническая служба Компании:**

1. Акт комиссионного исследования (экспертный вывод);
2. Запрос Кредит-ноты Поставщику;
3. Акт утилизации некондиционного товара.

**Бухгалтерия склада Компании:**

1. Акт приемки товара;
2. Пакет документов по возврату для конечного потребителя;
3. Доверенность на приём товара от Клиента – юридического лица;
4. Расчет корректировка количества и стоимости показателей к налоговой накладной.