

## Условия приемки-передачи Товара. Условия оформления и рассмотрения рекламации по Товару.

### 1. Порядок приемки-передачи Товара

Порядок приемки-передачи Товара осуществляется на следующих условиях:

- 1.1. Выборка Товара осуществляется Покупателем в течение 10 календарных дней с момента получения Покупателем уведомления о готовности Товара к отгрузке.
- 1.2. За несвоевременную выборку Товара со склада Покупатель уплачивает Поставщику штраф в размере 0,1% от стоимости невыбранного Товара за каждый день просрочки, но не более 5% от стоимости Товара.
- 1.3. Приемка Товара по количеству, ассортименту, комплектности и внешнему виду осуществляется Покупателем непосредственно при получении Товара путем визуального осмотра и подсчета Товара.
- 1.4. Качество и комплектность поставляемого Товара должны соответствовать ГОСТу, ТУ, подтверждаться сертификатом качества и паспортами заводов-изготовителей. Поставщик одновременно с передачей Товара предоставляет Покупателю техническую документацию на Товар.
- 1.5. В случае выявления несоответствия Товара по количеству, ассортименту, комплектности и внешнему виду (нарушение целостности упаковки, наличие видимых повреждений-сколов, трещин, вмятин и пр.) составляется накладная по форме ТОРГ-2.
- 1.6. В случае не заявления Покупателем при приемке Товара об обнаружении указанных недостатков/несоответствий, претензии от Покупателя при приемке Товара не принимаются.
- 1.7. Приемка Товара по качеству осуществляется в соответствии с инструкциями: «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству», утвержденными Постановлением Государственного Арбитража при Совете Министров СССР N П-7 от 25.04.1966 г.

### 2. Порядок оформления и рассмотрения рекламации

Порядок оформления и рассмотрения рекламации в случае выявления скрытых недостатков Товара в ходе приема-передачи, либо в процессе эксплуатации Товара осуществляется на следующих условиях:

- 2.1. Гарантийный срок на Товар устанавливается заводом-изготовителем и указывается в заводском паспорте на Товар.
- 2.2. Наличие в Товаре механических повреждений (вмятины, сколы, дыры в корпусе, трещины и пр.), возникших после перехода права собственности от Поставщика к Покупателю, являются основанием для снятия товара с гарантийного обслуживания.
- 2.3. В случае выявления скрытых недостатков Товара в ходе приема-передачи либо в процессе эксплуатации Товара, Покупатель проводит осмотр и испытания Товара ненадлежащего качества с обязательным привлечением третьей независимой стороны.
- 2.4. По результатам проведенного осмотра и испытания составляется Акт о браке и Протокол испытаний дефектного Товара.
- 2.5. Покупатель обязан в течение 3 (трех) банковских дней с момента проведения осмотра и испытаний с использованием средств факсимильной, почтовой или электронной связи направить Поставщику следующий **Пакет документов**:
  - 2.5.1. Письмо с рекламацией в свободной форме (при возможности, с указанием даты и номера документов, на основании которых происходила поставка);
  - 2.5.2. Акт о браке, с подробным описанием выявленных недостатков;
  - 2.5.3. Протоколы испытаний, которые помимо данных об испытаниях должны содержать дату проведения испытания, серийный номер продукции, наименование предприятия, проводившего испытания;

- Предпусковой протокол испытаний Товара;
- Протокол испытаний дефектного Товара.

2.5.4. Фотографии:

- Фото Товара с дефектом (в трех ракурсах и выделением на фото места дефекта);
  - Фото заводского номера Товара (металлический шильд, бумажная бирка, номер на самом изделии).
3. Поставщик в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения документов, указанных в п. 2.5, совместно с заводом-изготовителем Товара, принимает решение об удовлетворении, либо дает мотивированный отказ в удовлетворении претензии Покупателя.
  4. В случае необходимости, Поставщик вправе направить представителя своего Сервисного центра к Покупателю с целью дополнительного осмотра/экспертизы Товара, либо с целью устранения выявленных дефектов. По результатам осмотра/экспертизы представителем Сервисного центра составляется Акт-Рекламация по форме Поставщика.
  5. В случае, если выявленные недостатки признаны гарантийным случаем, либо если устранить на месте недостаток Товара не представляется возможным, Поставщик обязуется в срок, дополнительно согласованный Сторонами осуществить гарантийный ремонт Товара, либо осуществить его замену на товар надлежащего качества.
  6. Товар доставляется до сервисного центра Поставщика и обратно до объекта силами и за счет Покупателя. В момент приема-передачи дефектного Товара Сервисному центру оформляется накладная Торг-2 унифицированной формы и Акт-Рекламация по форме Поставщика.
  7. При оформлении передачи Товаров Сторонами используются формы первичных учетных документов, содержащиеся в альбомах унифицированных форм. Для тех операций, по которым унифицированные формы отсутствуют, Стороны используют формы документов, утвержденные законодательством или согласованные формы документов, содержащие все необходимые реквизиты первичных документов, предусмотренных законодательством о бухгалтерском учете.

### **3. Порядок действий Поставщика и Сервисного центра при поступлении рекламации от Покупателя**

Поставщик и Сервисный центр (действующий от имени завода-изготовителя) руководствуются следующим порядком действий после получения рекламации от Покупателя:

Рассмотрение и регистрация рекламации Поставщиком:

- 3.1. Прием и регистрация претензии Покупателя в электронном журнале рекламаций, проверка сопроводительных документов на корректность оформления и комплектность в соответствии с пунктом 2.5.
- 3.2. Проверка подлинности Товара по заводскому номеру и отгрузочным документам (в отделе логистики Поставщика, либо на заводе).
- 3.3. Отправка рекламации (в случае ее комплектности и корректности) на электронный адрес Сервисного центра и уведомление по телефонной связи в течение 1 рабочего дня с момента ее получения.

Заключение завода-изготовителя:

- 3.4. Завод-изготовитель рассматривает рекламацию и готовит свое письменное заключение в течение 7 рабочих дней после получения рекламации. Завод-изготовитель может запросить от Покупателя дополнительные сведения для принятия верных решений.
- 3.5. Сервисный центр уведомляет Поставщика, а Поставщик уведомляет Покупателя о заключении завода-изготовителя в день получения ответа, либо до 12.00 следующего дня.

Ремонт Товара:

- 3.6. После получения ответа от Сервисного центра и официального разрешения завода-изготовителя на устранение неисправностей Покупатель доставляет Товар своими силами и за свой счет на территорию ближайшего Сервисного центра.
- 3.7. Документами, подтверждающими факт приема-передачи Товара Сервисному центру, являются товарно-транспортная накладная (ТТН) и Акт о рекламации.
- 3.8. Доставку Товара с Сервисного центра до специализированной ремонтной организации, либо до завода и обратно, контроль выполнения сроков ремонта осуществляет Сервисный центр.
- 3.9. Срок ремонта на территории завода регламентируются заводом-изготовителем в каждом случае отдельно, о чем Сервисный центр уведомляет Поставщика, а Поставщик – Покупателя в день получения ответа завода о сроках ремонта.
- 3.10. Срок ремонта специализированной ремонтной организацией регламентируется ремонтной организацией в каждом случае отдельно, о чем Сервисный центр уведомляет Поставщика, а Поставщик – Покупателя в день заключения договора о ремонте.
- 3.11. Время, потраченное Покупателем на доставку Товара в Сервисный центр, не входит в количество дней ремонта, регламентированных Сервисным центром.
- 3.12. По завершении ремонтных работ Сервисный центр уведомляет Поставщика, а Поставщик – Покупателя в течение 1 рабочего дня с момента готовности Товара к отгрузке.
- 3.13. Покупатель своими силами и за свой счет забирает Товар с территории Сервисного центра в течение 3х дней с момента получения уведомления об устранении неисправностей Товара и о готовности к отгрузке.
- 3.14. Обслуживание считается выполненным после подписания Акта выполненных работ и ТТН.

Замена Товара:

- 3.15. Вопрос о замене Товара ненадлежащего качества на Товар, соответствующий условиям договора, рассматривается руководителем Поставщика в каждом случае отдельно при наличии документов, перечисленных в пункте 2.5 и на основании письменного заключения завода-изготовителя.
- 3.16. Замена Товара осуществляется на основании дополнительного Соглашения с Покупателем о замене Товара.

**ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА С РЕКЛАМАЦИЕЙ (ФОРМА ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА)**

ОФИЦИАЛЬНЫЙ БЛАНК ПРЕДПРИЯТИЯ ЗАКАЗЧИКА

№ \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

Директору ООО «РЭК»  
Бобылеву М.Е.

В продукции \_\_\_\_\_,  
(марка, параметры, заводской номер)

приобретенной нами у Вашей компании по документам: договор поставки №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, счет-фактура №\_\_ от \_\_\_\_\_, товарная накладная №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_, обнаружен следующий дефект: \_\_\_\_\_.

Прилагаем следующие документы:

1. Фото Товара с дефектом;
2. Фото заводского номера Товара;
3. Акт о браке;
4. Предпусковой протокол испытаний Товара;
5. Протокол испытаний дефектного Товара.

Должность

Подпись

ФИО

**АКТ-РЕКЛАМАЦИЯ № (ФОРМА СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА)**

Место составления акта \_\_\_\_\_  
(наименование субъекта хозяйствования, его почтовый адрес)

Дата \_\_\_\_\_

Составлен комиссией в составе представителя приобретателя \_\_\_\_\_  
(должность, ФИО)

\_\_\_\_\_ (должность, ФИО)

на изделие \_\_\_\_\_  
(полное наименование, тип, марка)

Заводской номер изделия \_\_\_\_\_

Предприятие-изготовитель \_\_\_\_\_

Дата выпуска \_\_\_\_\_ Дата приобретения \_\_\_\_\_

Дата ввода в эксплуатацию \_\_\_\_\_ Дата выхода из строя \_\_\_\_\_

Изделие проработало со времени ввода в эксплуатацию \_\_\_\_\_  
(месяцев, дней, часов, километров пробега и т.д.)

1. Вид и условия работы \_\_\_\_\_

2. Неисправность изделия выразилась \_\_\_\_\_

3. В изделии следует заменить, отремонтировать следующее: \_\_\_\_\_  
(указать конкретные дефекты и причины, вызвавшие поломку)

4. Место ремонта изделия: \_\_\_\_\_

5. Расходы по восстановлению изделия подлежат оплате \_\_\_\_\_

(указать кем: изготовителем, продавцом (поставщиком) или приобретателем)

**Подписи сторон**

Представитель приобретателя

Представитель изготовителя,  
 продавца (поставщика)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись)

МП

МП

Изделие восстановлено \_\_\_\_\_  
(место ремонта)

ремонтные работы по восстановлению \_\_\_\_\_  
(наименование, тип, марка)

завершены \_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

МП