

Правила возврата дефектного Товара (Товаров), имеющего гарантию.

Продавец отвечает за качество проданных им Товаров и возмещает стоимость возможных дефектных Товаров в течение гарантийного срока.

Гарантийная ответственность Продавца ограничивается обязательством Продавца безвозмездно обменять Товары, признанные дефектными, в течение одного месяца с даты подобного признания.

Если Товары не соответствуют требованиям о качестве, Покупатель может потребовать:

- соответствующего уменьшения покупной цены, или
- безвозмездного исправления недостатков, или
- компенсации своих расходов, связанных с исправлением недостатков. Если поставленные Товары имеют существенно низкое качество, Покупатель может отказаться их принимать и вернуть, потребовав возврата уплаченной покупной цены.

Продавец не несет ответственность за дефекты Товаров, возникшие в результате их эксплуатации в нетипичных условиях, ненадлежащего контроля и использования в целях, для которых Товары не предназначены или которые отличаются от целей, указанных производителем в информации, предоставленной вместе с Товарами, а также в результате обычного износа.

При возврате товаров Покупателю необходимо соблюдать следующие правила:

1. Покупатель должен составить Акт рекламации на все возвращаемые по гарантии Товары.

1.1. В Акте рекламации должны быть указаны:

- название фирмы приобретшей Товар (Покупатель);
- Ф. И. О. ответственного за рекламации лица от Покупателя;
- дата и номер документа, по которому был приобретен у Продавца данный Товар;
- марка, модель и модификация автомобиля, на который был установлен данный Товар (заполняется в случае, если имела место его установка на автомобиль);
- данные VIN-кода этого автомобиля;
- номер двигателя этого автомобиля;
- комплектация автомобиля - наличие кондиционера, ГУР, АБС и прочие данные необходимые для уточнения соответствия изделия данному автомобилю;
- каталожный номер дефектного Товара в каталоге производителя;
- наименование Товара;
- время эксплуатации Товара на автомобиле;
- описание дефекта;
- суть претензии;
- дата и подпись ответственного за рекламации лица со стороны Покупателя.

1.2. Кроме Акта рекламации для возвращаемых по гарантии Товаров Покупатель должен представить копию документа, по которому данный Товар был приобретен у Продавца;

1.3. В случае если имела место установка Товара на автомобиль, необходимо дополнительно предоставить:

- копию наряд-заказа сервиса, где производилась установка Товара на автомобиль;
- копию лицензии этого сервиса на проведение работ по установке данного изделия;
- справка и заключение сервисной станции о проведении работ по установке данного Товара на автомобиль;
- копию сертификата соответствия на оказание услуг предоставляемых сервисом.
- копию Претензии (при наличии Претензии) владельца автомобиля;
- копию свидетельства о регистрации транспортного средства.

2. Компенсация.

Материалы по п.п. 1.1.—1.3. настоящих Правил прилагаются к возвращаемым Товарам. Технический отдел Продавца рассматривает такие материалы и принимает следующие решения:

2.1. Если Товар имеет визуальные дефекты, которые обусловлены процессом производства данного Товара, то такой Товар подлежит замене на исправный. О чем составляется «Соглашение о возврате Товара ненадлежащего качества», заверяемое подписями уполномоченных представителей Покупателя и Продавца.

2.2. Если Товар имеет очевидные дефекты, которые обусловлены неправильной установкой Товара на автомобиль, неправильными условиями хранения, обращения с Товаром, то такой Товар не подлежит обмену на исправный. О чем составляется «Акт проверки продукции», заверяемый подписью уполномоченного представителя Продавца. По желанию Покупателя такой Товар может быть отправлен на дополнительную экспертизу непосредственно производителю. В случае не подтверждения дефекта все издержки, связанные с этим, покрываются за счет Покупателя.

- 2.3.** Если силами сотрудников технического отдела невозможно определить причину, приведшую к выходу Товара из строя, то такой Товар отправляется на экспертизу производителю. Издержки, связанные с отправкой Товара на экспертизу, в этом случае берет на себя Продавец. После получения ответа от производителя составляется «Акт проверки продукции», заверяемый подписью уполномоченного представителя Продавца.
- Если установленной производителем причиной выхода Товара из строя явился заводской дефект, то Продавец компенсирует Покупателю стоимость дефектного Товара, указанного в Акте рекламации на соответствующий Товар.
 - Если установленной производителем причиной выхода из строя Товара явилась неправильная установка или неправильная эксплуатация изделия, то Покупатель оплачивает понесенные Продавцом издержки по отправке Товара на экспертизу производителю. Продавец в этом случае не компенсирует Покупателю стоимость указанного в Акте рекламации Товара.
- 2.4.** Если сотрудниками технического отдела Продавца было установлено, что причиной претензии была ошибка в каталоге производителя, то Продавец за свой счет отправляет необходимые материалы (включая указанный в Акте рекламации Товар) производителю для получения компенсации за Товар, указанный в Акте рекламации. После подтверждения производителем факта ошибки в каталоге и компенсации Продавцу понесенных в связи с этим затрат составляется «Акт проверки продукции», заверяемый подписью уполномоченного представителя Продавца. Продавец компенсирует Покупателю стоимость дефектного Товара.
- После выпуска производителем бюллетеня об обнаруженных дефектных партиях Товара, об обнаруженных ошибках и неточностях в каталогах, Продавец доводит до сведения Покупателя эту информацию и может, по требованию производителя, осуществить отзыв дефектных партий Товаров.

3. Возвраты Товаров по другим причинам.

3.1. Неправильный заказ клиентом Товара.

При ошибочном заказе Товара Покупателем, Продавец может принять Товар обратно.

В этом случае возврат Товара осуществляется путем обратной покупки Товара по согласованной цене.

Продавец оставляет за собой право не принимать обратно отдельные позиции из таких возвратов.

3.2. Ошибка при подборе Товара по вине сотрудников Продавца.

В этом случае Товар принимается Продавцом без удержания дополнительных денежных сумм.

Продавец не принимает возврат Товаров без удержания денежных сумм при несоответствии изделий автомобилю в случае внесения изменений в конструкцию автомобиля, приведших к несоответствию с оригинальной документацией производителя автомобиля.

3.3. Ошибка в каталоге производителя.

В этом случае Товар принимается обратно без удержания дополнительных сумм.

Возвращаемый Товар должен иметь товарный вид и неповрежденную упаковку.

К возвращаемым Товарам необходимо приложить:

- Название фирмы Покупателя и его регистрационный номер в системе Продавца;
- причина возврата;
- перечень Товаров;
- в каждой Товарной позиции необходимо указать номер документа, по которому Товар был приобретен у Продавца.