

Правила возврата Товара приобретенного в ООО «Сервис-С-Авто»

Редакция от 08 октября 2018 года

Товар, приобретенный в ООО «Сервис-С-Авто», может быть возвращен при условии соблюдения данных Правил возврата.

Возврату по любой причине должно предшествовать оформление заявки на возврат Товара только на бланке «Заявки на возврат Товара» и отправка ее на адрес vozvrat@autogarag.ru. Рассмотрение Заявки и определение условий возврата Товара производится в течение **двух рабочих дней** с момента поступления Заявки на возврат. Ответ с определенными условиями возврата Товара высылается на электронный адрес отправителя Заявки на возврат. Покупатель обязан в течение **пяти рабочих дней** (для Москвы и Московской области) и **десяти рабочих дней** (для остальных регионов РФ) после получения разрешения на возврат Товара передать его на склад Поставщика. В сроках возврата не учитывается время доставки до склада Поставщика.

При невозврате Товара по истечении этого срока обязательства Поставщика перед Покупателем по данной Заявке на возврат Товара считаются исполненными, Заявка аннулируется, Товар возврату не подлежит.

При рассмотрении Заявки на возврат Товара заказанного от сторонних поставщиков (срок поставки от 0 дней) ООО Компания «Сервис-С-Авто» оставляет за собой право произвести выкуп такого товара с уценкой от **10%**, а для поставщиков с комментарием «Отказ от заказанных позиций не возможен» с уценкой от **20%**, либо отказать в обратном выкупе по причине не ликвидности такого Товара.

1. Условия возврата товара по причине дефекта или пересортицы.

1.1. Дефект, выявленный при визуальном осмотре Товара в процессе приемки (за исключением скрытых дефектов).

ВНИМАНИЕ!

Крупногабаритные позиции (кузовные детали, стекла и др.) осматриваются Покупателем (или его уполномоченным перевозчиком) в момент передачи/отгрузки Товара. Претензии по этим позициям принимаются на месте в момент передачи и должны быть зафиксированы. В дальнейшем претензии по этим позициям, за исключением скрытых дефектов, не принимаются.

Срок подачи рекламационного заявления не позднее **5 рабочих дней** со дня получения Товара Покупателем. Товар принимается к возврату только после согласования Заявки на возврат с приложением фотографий дефектной детали, даты покупки и номера накладной. (Электронная почта для приема заявок: vozvrat@autogarag.ru)

К Заявке на возврат необходимо приложить фотографии, необходимые для рассмотрения возврата:

- Внешний вид упаковки;
- При наличии повреждения на упаковке вид снаружи и внутри;
- Этикетку на упаковке крупным планом;
- Внешний вид детали;
- Крупным планом место дефекта, отличия конструкции, если детали парные или есть

несоответствие конструкции.

*Фотографии плохого качества для рассмотрения возврата приниматься не будут.

1.2. Дефект, выявленный в процессе установки.

Действия аналогичны п.1.1. За исключением срока подачи Заявки, который должен составлять **не более пяти рабочих дней** со дня установки детали на автомобиль.

1.3. Дефект, выявленный в процессе эксплуатации автомобиля.

Гарантийный срок на запасные части устанавливается авторизованными сервисными станциями фирм-производителей автомобилей или запчастей, или указан на упаковке Товара. Срок подачи Заявки не более **десяти рабочих дней** со дня обнаружения неисправности.

Если на запасные части не установлен гарантийный срок, требования по недостаткам товара могут быть предъявлены Покупателем в пределах 12 месяцев с момента выписки накладной Поставщиком.

В случае, если дефект запасной части обнаружен после установки её на автомобиль Покупатель предъявляет:

1.3.1. Заполненный Акт рекламации в произвольной форме, который должен содержать следующую информацию:

- Название, адрес и контактный телефон СТОА;
- Номер, дата и время составления акта;
- Фамилии, инициалы и должности лиц, принимавших участие в составлении акта;
- Марка, модель автомобиля, VIN-код автомобиля, тип двигателя;
- Наименование детали и номер детали по каталогу производителя; кол-во деталей, предъявляемых на рекламацию;
- Пробег автомобиля после установки детали;
- Результаты внешнего осмотра детали: фото детали, наличие или отсутствие внешних повреждений и другие данные, которые могут повлиять на итоговое заключение;
- Оборудование, на котором проводилась проверка;
- Другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в составлении акта, необходимо указать в акте для подтверждения ненадлежащего качества детали;
- Заключение о характере выявленных дефектов и причине их возникновения.

1.3.2. Копию заказа-наряда на установку (монтаж) либо на замену данной детали на транспортном средстве, выданного сертифицированной станцией технического обслуживания автомобилей (далее – СТОА) или официальным дилером, в котором в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения:

- дата заказа-наряда,
- ФИО владельца автомобиля,
- марка и модель 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 сопряженных узлов и агрегатов,
- пробег автомобиля на момент установки детали;

1.3.3. Заверенная СТОА копия сертификата соответствия СТОА на проведение данного вида работ (необязательно);

1.3.4. Копии платежных документов на оплату соответствующих видов работ;

1.3.5. Заключение СТОА о причинах неработоспособности детали, выполненное на фирменном бланке организации.

Отсутствие какого-либо из вышеуказанных документов, а равно их ненадлежащее, некорректное, противоречивое заполнение влечет за собой отказ в возврате Товара.

Товар принимается к возврату только после согласования Заявки на возврат с приложением скан-копий документов и заполненным бланком рекламации.

1.4. Пересортица или несоответствие заказанному артикулу.

Возврат Товара, если артикул на Товаре отличается от артикула на его упаковке и при этом полученный Товар не является заменой артикула указанного на упаковке, а так же если внешний вид Товара в упаковке отличается от внешнего вида Товара по артикулу, указанному на упаковке. Товар принимается к возврату при условии сохранения товарного вида и при отсутствии следов монтажа.

Срок подачи рекламационного заявления не позднее **5 рабочих дней** со дня получения Товара Покупателем. Товар принимается к возврату только после согласования Заявки на возврат с приложением фотографий претензионной детали, даты покупки и номера накладной. (Электронная почта для приема заявок: vozvrat@autogarag.ru)

Гарантия на запасные части не распространяется в следующих случаях:

- Износ запасной части.
- Компрессоры системы кондиционирования, установленные с нарушением регламента по замене.
- 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, сопряженного с ударными нагрузками на автомобиль.
- Шум (скрип, писк) тормозов.
- Внешние повреждения стекол кузова и приборов освещения.
- Дефекты, неисправности или коррозия запасных частей, возникшие в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, химически активных веществ, в том числе применяемых для борьбы с обледенением дорог, воздействия града, молний и прочих природных явлений.
- Эксплуатационный износ и естественное изменение состояния (в том числе старение) таких запасных частей как щетки стеклоочистителя, приводные ремни, тормозные колодки, диски и барабаны, диски сцепления, свечи зажигания и т.п.

Гарантия не распространяется на оригинальные электрические запасные части, установленные вне дилерских сервисных станций. Возврату (обмену) оригинальные электрические запасные части не подлежат, за исключением гарантийных случаев.

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 с согласия и за счет Покупателя.

Для рассмотрения гарантийного случая Покупатель предоставляет полный пакет документов вместе с запасной частью. Срок рассмотрения гарантийного случая составляет **20 рабочих дней** с момента передачи товара на склад Поставщика.

Поставщик вправе провести независимую экспертизу запасной части, в этом случае срок рассмотрения составит **60 рабочих дней**. 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 понес Поставщик, возлагаются на Покупателя.

2. Условия возврата товара надлежащего качества по другим причинам.

Товар надлежащего качества может быть возвращен Покупателем в течение **14-ти рабочих дней** с даты оформления накладной Поставщика без удержания, если сумма уттённых возвратов от Покупателя **за последние 30 дней** не превышает **2%** от суммы его закупок у Поставщика **за последние 90 дней**.

Данное правило не распространяется на товар от Партнеров, на котором при размещении заказа указана информация «Возврат данному поставщику не возможен». Такой Товар может быть принят Поставщиком с удержанием от **20%** его стоимости, либо отказать в обратном выкупе такого Товара по причине его неликвидности.

В других случаях производится удержание в размере от **5%** от стоимости возвращаемого Товара.

2.1. Отказ клиента.

- 2.1.1. Товар принимается к возврату только в упаковке, в которой он был отпущен Покупателю.
- 2.1.2. Упаковка не должна быть повреждена и содержать какие-либо надписи. На ней должны быть сохранены штрих-коды, этикетки производителя Товара. Нанесение иной маркировки и/или надписей на упаковку Товара запрещается. В случае повреждения упаковки, либо ее отсутствия, Поставщик вправе отказать Покупателю в приеме возврата.
- 2.1.3. Заявка на возврат Товара должна быть оформлена представителем Покупателя и отправлена на адрес vozvrat@autogarag.ru.
- 2.1.4. Возврат Товара, оформленный другим способом, рассматривается только по согласованию с менеджером отдела продаж Поставщика.
- 2.1.5. Срок подачи заявки на возврат Товара не позднее **14 рабочих дней** с момента выписки накладной.

2.2. Расходы по доставке Товара через транспортные компании возлагаются на отправителя. Поставщик компенсирует стоимость доставки возвращаемого Товара только при возврате по причине подтвержденного дефекта Товара или пересортицы.

3. Дополнительный перечень Товаров не подлежащих обратному выкупу:

- 3.1. Стоимость единицы Товара из складского наличия Поставщика менее 250 рублей с НДС.
- 3.2. Стоимость единицы Товара, заказанного от партнеров менее 500 рублей с НДС.
- 3.3. Детали электрических систем автомобиля, требующие для проверки специального оборудования.
- 3.4. Масла и специальные жидкости.

4. Обязательные документы, оформляемые на возврат товара:

Документы, перечисленные в п.4 подлежат оформлению только в случае получения разрешения на возврат товара от сотрудников ООО Компания «Сервис-С-Авто».

4.1. При возврате товара Покупателем при личном обращении в офис ООО «Сервис-С-Авто»: 4.1.1. Заявка

на возврат.

4.1.2. В срок до **5 календарных дней** с момента выписки накладной:

- Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей (форма ТОРГ-2)

[Скачать бланк ТОРГ-2 >>>](#)

В срок свыше **5 календарных дней** с момента выписки накладной:

- Накладная ТОРГ-12 и счет-фактура, либо

УПД. [Скачать бланк счет-фактура >>>](#)

[Скачать бланк накладная ТОРГ-12](#)

[>>> Скачать бланк УПД>>>](#)

*Если Вы не являетесь плательщиком НДС: Накладная ТОРГ-12 или УПД.

4.2. При возврате товара через водителей-экспедиторов

Поставщику Покупателю необходимо:

4.2.1. Подготовить копии документов, подтверждающие приобретение данного товара в ООО «Сервис-С-Авто».

4.2.2. Предъявить водителю «Заявку на возврат» от ООО «Сервис-С-Авто» с отметкой о готовности принять возврат.

4.2.3. Произвести погрузку Товара в транспортное средство Поставщика и получить от водителя-экспедитора отрывной корешок «Заявки на возврат товара» с подписью о принятии Товара к возврату.

4.3.4. В случае неправильного оформления документов на возврат Товара, Покупателю предоставляется возможность в 5-дневный срок с момента оформления клиентом возвратных документов исправить документы и выслать их в адрес Поставщика, иначе будет произведен обратный возврат Товара за счет Покупателя или прием возвращаемого товара с уценкой.

4.3. При возврате товара через транспортную компанию Покупатель обязан:

4.3.1. Получить одобрение возврата Товара на бланке Заявки на возврат от Поставщика.

4.3.2. Подготовить копии документов, подтверждающие приобретение данного Товара в ООО «Сервис-С-Авто»

4.3.3. Подготовить Товар и два экземпляра возвратных накладных (один — для себя, один — для передачи с товаром):

В срок до **5 календарных дней** с момента выписки накладной:

- Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей (форма ТОРГ-2)

[Скачать бланк ТОРГ-2 >>>](#)

В срок свыше **5 календарных дней** с момента выписки накладной:

– Накладная ТОРГ-12 и счет-фактура, либо
УПД. [Скачать бланк счет-фактура >>>](#)

[Скачать бланк накладная ТОРГ-12](#)

[>>> Скачать бланк УПД>>>](#)

**Если Вы не являетесь плательщиком НДС: Накладная ТОРГ-12 или УПД.*

4.3.4. Проинформировать по электронной почте vozvrat@autogaraq.ru об отправке Товара, указав дату отправки, транспортную компанию, количество мест (скан-копия ТТН обязательна).

4.4. В документах цена за Товар должна быть указана с учетом суммы уценки, если таковая имела место.

4.5. 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 присутствуют все необходимые подписи и печать Вашей организации.

4.6. При заполнении бланка накладной ТОРГ-12 и/или УПД обязательным условием является заполнение графы «Основание», в котором необходимо указывать номер Договора, по которому был приобретен данный товар, номер и дату с/фактуры.

4.7. Товар, присланный на возврат без соблюдения вышеперечисленных Правил, Поставщик вправе отправить обратно Покупателю вместе с очередным грузом.

4.8. Возврат Товара не может являться основанием для частичной или неполной оплаты текущей задолженности Покупателя.

4.9. Зачет стоимости возвращенного Товара производится в течение **десяти рабочих дней** после поступления на склад ООО «Сервис-С-Авто».

Для получения дополнительной информации по качеству товара или по вопросам правильного оформления Заявки на возврат просим Вас обращаться письменно по адресу: vozvrat@autogaraq.ru.

Мы постараемся найти оптимальное решение.