

Положение по возврату товара ООО «КАМА-РИК»

1. Общие положения, термины и определения.

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок возврата товара реализованного ООО «КАМА-РИК» (Поставщик). Положение применяется ко всем договорам поставки, в которых участвует ООО «КАМА-РИК» в качестве Поставщика, с момента его утверждения Генеральным директором.

1.2. Ссылка на Настоящее Положение во всех договорах ООО «КАМА-РИК» является обязательной.

1.3. Используемые понятия.

ООО «КАМА-РИК» - это группа компаний, объединенных в холдинг под брендом ООО «КАМА-РИК», осуществляющая торгово-финансовую деятельность в рамках договора поставки.

Поставщик – ООО «КАМА-РИК», в лице Генерального директора, либо иных уполномоченных письменной доверенностью лиц.

Покупатель – это физическое или юридическое лицо, приобретающее товары у ООО «КАМА-РИК», для коммерческого использования (предпринимательской деятельности).

Товар надлежащего качества – это товар, соответствующий определенным нормам и стандартам качества, соответствующий требованиям договора по качеству, ассортименту и комплектности.

Товар ненадлежащего качества – не соответствующий требованиям договора по качеству, ассортименту комплектности, имеющий скрытые недостатки или явные недостатки.

Явные недостатки – это недостатки в количестве, качестве, комплектности, соответствия наименования, которые обнаруживаются при визуальном осмотре и подлежат выявлению в ходе приемки-передачи товара.

Скрытые недостатки – это недостатки, которые не соответствуют условиям договора поставки, выявляющиеся в процессе монтажа, эксплуатации или иного использования товара. Подлежат выявлению в течение гарантийного срока.

Существенные недостатки – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Несущественные недостатки – это иные недостатки, не препятствующие эксплуатации товара и незначительно снижающие потребительские свойства, легко устранимые недостатки без существенных расходов.

Возврат товара – расторжение договора поставки полностью или в части в отношении товара приобретенного у ООО «КАМА-РИК» с возвратом покупной суммы Покупателю, либо заменой на иные товары ООО «КАМА-РИК». Возврат товара производится по требованию Покупателя либо по согласованию с Поставщиком.

Согласование возврата с Поставщиком – получение предварительного письменного согласия на возврат товара Генеральным директором, либо иных уполномоченных письменной доверенностью лиц на возврат товара. Согласие на возврат должно быть передано в форме письменного документа, по электронной почте, по факсу. Доказывание наличия согласования возлагается на Покупателя.

2. Условия возврата товара ненадлежащего качества.

2.1. Покупатель безоговорочно имеет право требовать от Поставщика возврата либо замены товара ненадлежащего качества при выявлении следующих недостатков товара:

2.1.1. *Существенный характер* выявленных недостатков товара, приобретенных у Поставщика (ООО «КАМА-РИК»).

2.1.2. Обнаружение *явных недостатков* в момент приемки-передачи.

2.1.3. Обнаружение *скрытых недостатков* в период гарантийного срока.

2.1.4. В том случае, если товар применялся по назначению, в частности посредством установки на автотранспортные средства Покупателя либо третьих лиц, обязательно предоставление следующих документов:

- 1) копия документа свидетельствующего о реализации данного узла Поставщиком Покупателю;
- 2) копия наряд-заказа сервиса, где производилась установка узла на а/м;
- 3) справка сервисной станции о проведении работ по установке данного товара на а/м клиента;
- 4) копия сертификата соответствия на оказание услуг предоставляемых сервисом;
- 5) заполненный бланк рекламации.

При отсутствии вышеперечисленных документов Поставщик оставляет за собой право проведения экспертизы бракованного товара.

3. Условия возврата товара ненадлежащего качества только по согласованию с Поставщиком:

3.1. При обнаружении в товаре недостатков незначительного характера.

3.2. При обнаружении в товаре явных недостатков по истечении 7 календарных дней после принятия товара Покупателем и подписания акта приемки-передачи, товарной накладной и иных документов, подтверждающих передачу товара.

4. Возврат товара надлежащего качества.

4.1. Возврат и обмен товара надлежащего качества производится по согласованию с Поставщиком (ООО «КАМА-РИК»).

4.2. Возврат и обмен товара надлежащего качества возможен только в течение гарантийного срока при отсутствии обстоятельств, препятствующих принять товар как товар надлежащего качества.

5. Условия, при которых товар не подлежит возврату.

5.1. Товар не подлежит возврату ООО «КАМА-РИК» в следующих случаях:

5.1.1. В случае если товар не является поставкой ООО «КАМА-РИК», отсутствуют клейма Поставщика либо имеются иные признаки поставки иными организациями.

5.1.2. При наличии обстоятельств, связанных с неправильным хранением, эксплуатацией и прочими подобными действиями, нарушающими условия гарантии.

5.1.3. При отсутствии акта рекламации, а также иных документов позволяющих установить суть претензии и сроки приобретения товара.

5.2. В возврате товара надлежащего качества может быть отказано при наличии следующих признаков:

- следы механических повреждений,
- товар имеет посторонние надписи,
- следы коррозии и ржавчины,
- признаки установки, монтажа,
- признаки следов эксплуатации,
- утерянная или нарушенная заводская упаковка.

6. Порядок предъявления и рассмотрения рекламаций.

6.1. Для решения вопроса о возврате (обмене) товара Покупателю необходимо заполнить акт рекламации.

6.2. Акт рекламации – информация предоставляется в кратчайшие сроки менеджеру клиента, но не более 14 календарных дней с момента получения товара, при помощи средств электронной связи info@kamarik.ru, факсимильных устройств, оригинал заявления должен быть предоставлен вместе с товаром для согласования возврата.

6.3. При рассмотрении заявленных дефектов, проверка качества пневматической тормозной аппаратуры проводится силами ООО «КАМА-РИК» на специализированном стенде, с заполнением соответствующего акта.

6.4. Поставщик выносит решение по поступившей рекламации в следующие сроки:

1) В течение 10 (десяти) рабочих дней, если не требуется специализированная экспертиза в экспертной организации.

2) В случае проведения специализированной экспертизы срок принятия решения может быть продлен до 30 (тридцати) календарных дней.

3) Если требуется собственная экспертиза изготовителя, изделие отправляется в его адрес и решение принимается при получении его заключения.

6.5. Если деталь не признается бракованной или причиной поломки явилась неправильная эксплуатация или установка, Поставщик предоставляет акт, на основании которого деталь не признается бракованной и отправляет ее Покупателю, за счет Покупателя, и может выставить счет за понесенные затраты по экспертизе.

6.6. Транспортные и организационные расходы, понесенные в ходе организации приема возврата товара надлежащего качества (возврат по согласованию) от покупателя несет Покупатель.

6.7. Транспортные и организационные расходы, понесенные в ходе организации приема возврата товара ненадлежащего качества (возврат по требованию Покупателя) от покупателя несет Поставщик.

6.8. Поставщик оставляет за собой право изменять, корректировать, дополнять данное положение в одностороннем порядке с обязательным оповещением со ссылкой на официальный сайт ООО «КАМА-РИК» - <http://www.kamarik.ru>

7. Гарантийные обязательства

7.1. Гарантийный срок на отдельные виды товара устанавливается Поставщиком, либо производителем товара. Информацию по срокам гарантийных обязательств Покупатель вправе получить у Поставщика.

7.2. Период действия гарантийного срока начинается с момента фактического получения товара Покупателем.

7.3. Определяются гарантийные сроки для следующих категорий номенклатурных групп и товаров:

№ п/п	Производитель	Товар	Срок гарантии
1	ООО «Автокомпонент Плюс» (пневматическая тормозная аппаратура)	Воздухораспределитель торм.прицепа, Регулятор давления воздуха, Регулятор давления РДВ (Влагомаслоотделитель с РДВ), Клапан ускорительный, Кран тормозной обратного действия.	3 года
2	ООО «Автокомпонент Плюс» (пневматическая тормозная аппаратура)	Остальная номенклатура пневматической тормозной аппаратуры Автокомпонент Плюс	1 год
3	ПАО «КАМАЗ»	Вся номенклатура	6 месяцев
4	ООО «РААЗ»	Вся номенклатура	6 месяцев
5	ООО «ПААЗ»	Вся номенклатура	6 месяцев
6	Производство г. Москва (Китай)	Вся номенклатура	6 месяцев
7	Производители г. Набережные Челны	Вся номенклатура	12 месяцев

№ п/п	Производитель	Товар	Срок гарантии
8	Заводы-партнеры, официальных поставщиков оригинальных з/ч	Вся номенклатура	6 месяцев
9	Производители металлотрубных групп	Трубки ТНВД, ГУРа, Компрессоров, тормозной и гидравлических систем и т.д.	6 месяцев
10	Производители резинотехнических изделий	Сальники, прокладки, патрубки, манжеты, и т.д.	3 месяцев

7.4. Гарантийные обязательства не распространяются:

- 7.4.1. На запасные части, имеющие механические повреждения.
- 7.4.2. На запасные части имеющие следы неправильной установки, или имеющие следы несанкционированного доступа.
- 7.4.3. На запасные части, повреждение которых явилось следствием неисправности других узлов автомобиля, или использование расходных материалов, качество которых не отвечает требованиям изготовителя, изложенным в инструкциях по эксплуатации товаров.
- 7.4.4. На запасные части, выход из строя которых обусловлен неправильным определением номера детали по каталогу, а так же полным несоответствием детали конструкции автомобиля.
- 7.4.5. Длительное хранение с нарушением условий хранения.
- 7.4.6. Дорожно-транспортное происшествие, если не будет доказано, что его причиной явилась неисправность автомобиля или его составных частей.
- 7.4.7. Ненадлежащее использование автомобиля, или использование для непредусмотренных целей, в том числе: преодоление водных препятствий, послуживших причиной попадания воды в воздухозаборные отверстия двигателя; превышение полной разрешенной массы автомобиля или разрешенной максимальной скорости; буксировка прицепа, превышающего допустимую массу.

