

Рекламация.

Данные заказчика (покупателя)

Наименование фирмы покупателя _____.

Адрес и телефон покупателя _____.

Контактное лицо _____.

Номер накладной, по которой был приобретен товар _____.

Наименование и код товара _____.

Маркировка _____.

Претензии (подробное описание дефекта) _____.

Составил: _____ (Ф.И.О.) _____ (Дата) _____ (Роспись)

Для внутренней обработки

Документ о возврате _____.

Номер позиции в документе о возврате _____.

Решение по рекламации

Принять _____.

Направить на экспертизу _____.

Отклонить _____.

Списать _____.

Проверка и заключение _____.

Ответственный исполнитель: _____ (Ф.И.О.) _____ (Дата) _____ (Роспись)

Правила возврата бракованного товара

Возврат товара возможен только при соблюдении Покупателем следующих условий:

- сохранение товарного вида и комплектности товара,
- сохранение целостности и товарного вида упаковки,
- наличие расходной накладной на приобретенный товар.

При несоблюдении данных условий - товар к возврату не принимается.

Решение по возврату товара производится в течении 5 рабочих дней с момента поступления заявки на возврат продукции от Покупателя. Со всеми вопросами, связанными с приемом возвратов товара Покупатель должен обращаться к оператору или в отдел рекламаций.

Бракованный товар принимается к возврату в случае наличия заводского брака, либо брака возникшего на этапе транспортировки к Покупателю.

Оборудование, принятое от покупателя без разборки и проверки неисправности, направляется на экспертизу для выявления внутренних, механических и тепловых повреждений. Цель: дать подтверждение дефекта и оценку последующего гарантийного/не гарантийного ремонта, замены возврата или сервисного обслуживания.

Если деталь признается бракованной, то производится ее замена на новую или возмещается её стоимость.

Максимальный срок возврата товара – 1 месяца.

Товар может быть принят к возврату на особых условиях по согласованию с менеджером, если это первый случай возврата с начала работы с данным Покупателем.

Перечень документов, установленных производителями и поставщиками для замены бракованной продукции по гарантии:	Перечень запчастей, на которые необходим пакет документов установленных производителями и поставщиками для замены бракованной продукции по гарантии:
<ul style="list-style-type: none">• Документ подтверждающий приобретение детали (Накладная).• Лицензия организации производившего установку запчасти;(копия)• Заказ-наряд на установку детали (комплекта) в автосервисе;• Заключение о неисправности запчасти.	<ul style="list-style-type: none">• Редукторы мостовые ОАО Авто-Ваз.«ГАЗ»,ЗМЗ , рулевые, КПП, Гидроусилители руля, Раздаточные КПП, Дифференциалы,;
	<ul style="list-style-type: none">• карбюраторы;
	<ul style="list-style-type: none">• стартеры, генераторы;
	<ul style="list-style-type: none">• насосы масляные и водяные;
	<ul style="list-style-type: none">• Блоки управления инжектором, Инжекторные датчики, Модули;
	<ul style="list-style-type: none">• детали сцепления(корзины, диски, подшипники);
	<ul style="list-style-type: none">• детали рулевого управления(наконечники, тяги);
	<ul style="list-style-type: none">• радиаторы охлаждения и отопления;
	<ul style="list-style-type: none">• шарниры равных угловых скоростей (ШРУС), амортизаторы, амортизаторные вкладыши, тормозные и колесные диски;
<ul style="list-style-type: none">• Головки блока, Постель распредвала в сборе, Сцепление, Коленвал, Рулевые механизмы, валы карданные, валы распределительные и коленчатые.	

Гарантийные обязательства не распространяются:

- на детали, имеющие механические повреждения или следы вскрытия;
- на детали, имеющие следы неправильной установки;
- на детали, повреждение которых явилось следствием неисправности других узлов автомобиля;
- на детали, выход из строя которых обусловлен неправильным определением номера детали по каталогу, а так же полным несоответствием детали конструкции автомобиля;

При возникновении спорных случаев поставщик оставляет за собой право продления экспертизы забракованного товара с привлечением предприятия изготовителя или независимых экспертов. В случае принятия решения не в пользу Покупателя все расходы по проведению экспертизы возлагаются на Покупателя.