

ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ РЕКЛАМАЦИЙ
Приложение №2
к договору купли-продажи № ОФ-1

1. Общие положения
 - 1.1. Исполнитель гарантирует выполнение Условий Заказа.
 - 1.2. Все Рекламации по Товару принимаются только оформлением Обращения , не позднее 14 календарных дней со дня Передачи товара Представителю.
2. Передача товара
 - 2.1. В момент Передачи Товара:
 - 2.1.1. Товар осматривается Представителем.
 - 2.1.2. При выявлении дефектов Представителем - совместно с сотрудниками Исполнителя составляется акт (по форме ТОРГ-12) с описанием дефекта.
 - 2.1.3. Рекламации по дефектам крупногабаритных и хрупких Товаров (стекла, кузовные панели, оптика, накладки, молдинги и т.п.), принимаются только в момент Передачи товара.
 - 2.2. После Передачи товара:
 - 2.2.1. При выявлении дефектов Товара (если установлено что они возникли до момента Передачи товара):
 - В случае возможности восстановительного ремонта Товара производится Уценка;
 - В случае невозможности восстановительного ремонта Товара производится Возврат.
 - 2.2.2. Возврат или Уценка возможны только в результате принятого Исполнителем решения по Обращению.
3. Порядок рассмотрения рекламаций
 - 3.1. Исполнитель рассматривает все Рекламации по дефектам Товара от Заказчика.
 - 3.2. Исполнитель вправе отказать Заказчику в рассмотрении Рекламации по дефектам Товара, выявленным в результате установки или эксплуатации, при отсутствии следующих документов:
 - сертификат соответствия СТО на проведение данного вида работ (копия, заверенная печатью СТО);
 - заказ-наряд на установку Товара на транспортное средство;
 - официальное заключение сервиса о причинах неработоспособности Товара (на фирменном бланке).
 - 3.3. Исполнитель вправе произвести проверку качества Товара, и по ее результатам либо произвести возврат, либо отказать Заказчику в возврате Товара.
4. Процедура возврата
 - 4.1. Исполнитель вправе отказать Заказчику в возврате Товара при невыполнении следующих условий:
 - сохранение товарного вида;
 - целостная заводская упаковка;
 - отсутствие посторонних надписей;
 - наличие Стикера Исполнителя.
 - 4.2. При решении о Возврате:
 - Заказчик, получающий груз самовывозом со склада Исполнителя, должен доставить Товар Исполнителю в течение 7 календарных дней со дня принятого Исполнителем решения по Обращению. Кроме случаев, когда по решению Исполнителя не нужно физически возвращать Товар Исполнителю.
 - Заказчик, получающий груз транспортной компанией, должен отправить Товар Исполнителю в течение 7 календарных дней со дня принятого Исполнителем решения по Обращению. Кроме случаев, когда по решению Исполнителя не нужно физически возвращать Товар Исполнителю. При Возврате необходимо согласовать условия отправки Товара с Исполнителем.
 - 4.3. Возврат стоимости проданного ранее Товара осуществляется:
 - если Товар принят Заказчиком на баланс, то обратным выкупом Товара с оформлением Документов (ТОРГ-12,);
 - 4.4. Исполнитель возмещает стоимость возвращенного Товара на основании полученных Документов указанных в п.4.3, путём перечисления средств на счёт Заказчика.
5. Процедура уценки
 - 5.1. По Обращению Заказчика с Исполнителем согласуется стоимость восстановительного ремонта.
 - 5.2. Заказчик составляет акт выполненных работ, при этом право собственности на Товар считается переданным в момент завершения восстановительного ремонта.
 - 5.3. Исполнитель компенсирует стоимость восстановительного ремонта на основании полученных от Заказчика документов (акт выполненных работ и счет-фактура), путём увеличения суммы депозита Заказчика.

14 января 2008 г.

Индивидуальный предприниматель _____ Крашенинникова Л.С.