|  |
| --- |
| **1.** Все претензии связанные с несоответствием Товара при приемке на складе по количеству, комплектности и качеству, технической документации, требованиям Договора рассматриваются в соответствии с Гражданским законодательством Российской Федерации.  **2.** При обнаружении несоответствий по качеству поставленного Поставщиком Товара в период гарантийного срока эксплуатации, Покупатель обязан:  • незамедлительно прекратить дальнейшую эксплуатацию  • в течение **трех дней** направить в адрес руководителя организации Поставщика претензионное письмо о непригодности использования Товара по назначению,  • в письме **обязательно** должны быть указаны:  - полное наименование организации, почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты, Ф.И.О. представителя  - дату и номер накладной, по которой Товар был отгружен со склада поставщика, дату и номер договора поставки  - обозначение и наименование Товара, дату ввода в эксплуатацию, наработку до отказа в километрах или м/часах  - завод-изготовитель, марку, модель и номер изделия и двигателя, в составе которых эксплуатируется Товар  - характер несоответствия, внешние проявления, обстоятельства появления, сохранность заводской пломбировки, состояние  - гарантия оплаты расходов Поставщика в случае признания претензии необоснованной (отклоненной) в ходе рассмотрения.  • к письму **обязательно приложить:**  - копию накладной, по которой был приобретен Товар, копию паспорта на Товар, копию ПСМ или ПТС  - фотоматериалы о несоответствии Товара, копию сервисной книги  - всю необходимую дополнительную информацию по письменному или устному запросу Поставщика.  **3.** При получении претензии Поставщик в **двухдневный срок** сообщает Потребителю о своем решении:  • запрашивает необходимую информацию для определения причины несоответствия  • направляет письменные рекомендации по выявлению причин несоответствия и методы устранения  • если причина несоответствия установлена и ее возможно устранить силами Покупателя или третьих лиц Поставщик:  - письменно разрешает устранить несоответствие силами Покупателя или третьих лиц  - письменно разрешает составление акта – рекламации в одностороннем порядке, без участия представителя Поставщика (образец бланка и правила заполнения акта – рекламации согласовываются с Поставщиком посредством телефонной связи, факсом, e-mail).  - акт – рекламация должен быть оформлен трехдневный срок с момента получения ответа Поставщика (п.3) подписан от имени владельца (собственника) и направлен на почтовый адрес Поставщика в пяти экземплярах в двухдневный срок с момента составления  - письменно делает запрос о возврате несоответствующего Товара на исследование, по результатам которого принимается окончательное решение о причине несоответствия и определении виновной стороны  - возврат несоответствующего Товара производится Покупателем только в соответствии с запросом Поставщика, и в порядке, установленном Поставщиком в запросе.  • если причина несоответствия не установлена или ее невозможно устранить силами Покупателя или третьих лиц Поставщик:  - письменно сообщает Покупателю о выезде своего представителя для рассмотрения претензии на месте эксплуатации Товара. Представитель Поставщика совместно с Покупателем рассматривает претензию и оформляет акт-рекламацию  - в случае принятия претензии по гарантии, представитель Поставщика восстанавливает продукцию в срок не позднее 20 (двадцати) рабочих дней. Покупатель подписывает акт-рекламацию от имени владельца (собственника)  - в случае отклонения претензии все расходы, связанные с командированием представителя Поставщика возлагаются на Покупателя  - по необходимости представитель Поставщика направляет запрашиваемые детали или узлы на исследование, по результатам которого принимается окончательное решение о причине несоответствия и определении виновной стороны;  **4**. Рекламация **не подлежит удовлетворению** в случаях:  • истечения гарантийного срока  • применения Продукции на изделиях, установка на которые не согласована с изготовителем/поставщиком  • эксплуатации Продукции с нарушением указаний руководства по эксплуатации  • не выполнения, несвоевременное или не полное выполнение планового технического обслуживания на СЦ в объемах и сроках, указанных в руководстве по эксплуатации (подтверждается копией сервисной книжки)  • самостоятельной установки, замены, демонтажа, разборки и ремонта Продукции, включая изменение программного обеспечения, заводских настроек, параметров электронных блоков без согласования с Поставщиком  • внесения в Продукцию конструктивных изменений без согласования с Изготовителем/Поставщиком  • повреждения заводской пломбировки и нарушения целостности Продукции  • эксплуатации продукции при выявленных несоответствиях  • если выявленное несоответствие возникло в связи с проведением работ не согласованных с Поставщиком Продукции  •повреждений, возникших в результате посторонних сил, ударов, царапин, попадания камней и других твердых предметов, а так же действия третьих лиц, нарушения правил транспортировки.  При невыполнении вышеперечисленных требований предъявленная претензия по гарантии удовлетворению не подлежит, и ремонт вышедшего из строя Товара производится за счёт Потребителя.  При неудовлетворении заключением Поставщика по предъявленной претензии или несоответствия не устранены, Потребитель вправе требовать дополнительных исследований, для определения причины неисправности и виновной стороны на заводе-изготовителе, где образцы Товара в лабораториях могут быть подвергнуты всесторонним исследованиям с нарушением целостности, и Потребителю заводом не возвращаются.  **5.** Товар, возвращаемый в адрес Поставщика для исследования и определения причин ответственности сторон, передается Потребителем на гарантийный пункт, по адресу: 150044, г. Ярославль, Ленинградский проспект, напротив дома 35. Доставку Товара обеспечить, в чистом виде, по товарно-транспортной накладной (ТОРГ-12) с пометкой «на исследование без перехода права собственности», при наличии следующих сопроводительных документов:  • надлежаще заполненное претензионное письмо, приложений к претензионному письму, ярлык дефектной детали (приложение № 1)  • копия накладной, по которой приобретен Товар  • оригиналов накладной ТОРГ-12, заполненного акта-рекламации, претензионного письма или акта по форме ТОРГ-2  Товары, доставленные в адрес Поставщика без соблюдения требований или без предварительного согласования, не рассматриваются и на исследование не принимаются.  Контактные данные для обращения: 150044, г. Ярославль, а/я 1425, ООО «Дизель Экспорт», Отдел гарантийного и сервисного обслуживания, Тел/факс: (4852) 695-795, e-mail: [garant@comd.ru](mailto:garant@comd.ru). |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Куда** | **:** | ООО «Дизель Экспорт» | **Исх. №** | **:** | *Заполняется потребителем* |
| **Кому** | **:** | Директору А.Г. Кузьмину | **Дата** | **:** | *Заполняется потребителем* |
| **Копия** | **:** | Начальнику ОГ и СО С.В. Семёнову | | | |
| **На факс** | **:** | (4852) 695-795 | | | |
| **На е-mail** | **:** | [garant@comd.ru](mailto:garant@comd.ru) | | | |
| **От** | **:** | Генерального директора (уполномоченного лица) ООО « » И.О. Фамилия | | | |
| **Кас.** | **:** | Претензии по качеству | | | |

**Претензионное письмо!**

Настоящим сообщаю, что нашей организацией *«Полное наименование эксплуатирующей организации»,*  по товарной накладной № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ по договору поставки №\_\_\_\_ от \_\_\_\_ приобретен товар:

- обозначение и наименование товара.

Указанный товар эксплуатируется в составе:

1. Изделия (шасси):

- завод изготовитель, марка модель, номер изделия, дата ввода в эксплуатацию:

2. Двигателя:

- модель, номер, дата ввода в эксплуатацию, ТНВД модель и номер, КПП модель и номер, Турбокомпрессор правый № и левый №.

Пробег, наработка до отказа:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Выполнены, не выполнены ТО: Соблюдение требований Руководства (инструкции) по эксплуатации в т.ч. периодичности ТО:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Последнее ТО в объеме:  при пробеге (наработке):\_\_\_\_\_\_\_. Кем выполнялось.

Характер несоответствия, внешние проявления, обстоятельства появления, сохранность заводской пломбировки, состояние: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Используемые эксплуатационные материалы: марка масла \_\_\_\_\_, марка ОЖ \_\_\_\_\_\_, марка топлива \_\_\_\_.

Предположительная причина несоответсвия:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Товар эксплуатируется по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Контактное лицо: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Телефон, факс, адрес электронной почты (e-mail):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Просим Вас принять меры по замене данного товара на товар надлежащего качества *(либо доставить недостающий товар, вернуть деньги засчитать в счет долга . . .).*

**В случае если по результатам исследования на заводе-изготовителе или уполномоченной организации будет установлено, что забракованный Товар вышел из строя по вине эксплуатации либо признан годным, то все расходы, связанные с проведением исследования забракованной продукции, если таковые имеются, гарантирую оплатить, а товаром обязуюсь распорядиться и вывезти с гарантийного пункта для дальнейшего использования по назначению.**

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия накладной

2. Копия паспорта на Товар

3. Копия ПСМ или ПТС

Должность руководителя Подпись руководителя И.О. Фамилия

М.П.

***Образец ярлыка.***

|  |
| --- |
| **Ярлык дефектного изделия** |
| **Наименование организации:** |
| **Наименование, обозначение (заводской номер) детали:** |
| **Дата и номер претензионного письма:** |
| **Дата и номер акта рекламации:** |
| **Пробег до отказа:** |
| **Характер дефекта:** |

**Ярлык должен быть изготовлен из прочного бумажного материала, надежно прикреплен к детали, защищен от воздействия внешней среды и стирания надписи.**

.