

Порядок предъявления претензий

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 заводу 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.

ИСПОЛНЯЕТСЯ НА ФИРМЕННОМ БЛАНКЕ ПОКУПАТЕЛЯ

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 e-mail : garant@comd.ru
От : Генерального директора (уполномоченного лица) ООО « » И.О. Фамилия
Кас. : Претензии по качеству.....

Претензионное письмо!

Настоящим сообщая, 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 несоответствия: _____.

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



Исполнитель:

Фамилия Имя Отчество

Тел./факс: (указать номер телефона/факса для обратной связи, при необходимости номер сотового телефона)

e-mail: (указать адрес электронной почты)

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.