Общие условия по возврату и гарантии на товар.

^Настоящее Положение определяет действия сторон по возврату товара от Покупателя Поставщику

**Срок подачи заявки на возврат**

Срок приема заявки на возврат качественного товара — 30 дней с момента выписки накладной. После этого срока заявки не рассматриваются.

Для клиентов в регионах и ближнем зарубежье— 30 дней с момента получения товара, если причина возврата не могла быть выявлена по документам.

При обнаружении скрытых недостатков, которые невозможно было обнаружить при приёмке Товара, Покупатель вправе предъявить требования на возврат, связанные с такими недостатками, не позднее 2(двух) рабочих дней со дня получения Товара.

Подача заявок по гарантии осуществляется в сроки установленные заводом изготовителем детали. Если на запасные части производителем не установлен гарантийный срок, требования по недостаткам товара могут быть предъявлены в пределах 6 месяцев с момента выписки накладной.

**1.УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.**

Возврат качественного товара осуществляется по согласованию сторон.

Товар подлежащий возврату по причине «Отказ» должен иметь товарный вид. Товарный вид - это внешний вид товара в момент его продажи. Сохранение товарного вида означает, что он должен выглядеть так, чтобы мог быть выставлен на продажу, т.е. не был в употреблении:

* Не нарушены заводские пломбы/ярлыки/маркировка
* Отсутствуют сторонние ярлыки
* Отсутствуют сторонние надписи на упаковке
* Не нарушена вакуумная упаковка
* Отсутствуют несмываемые загрязнения площадью более 1см²
* Картонная упаковка не порвана/не повреждена
* Отсутствуют следы установки

Если месячные возвраты превышают 3% от оборота клиента, Мы оставляем за собой право, в одностороннем порядке, применять «комиссию на возврат» или отказать в возврате.

**2.УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА ПОСТАВЩИКУ ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ ЯВНЫХ НЕДОСТАТКОВ В ПРОЦЕССЕ ПРИЕМКИ ПОКУПАТЕЛЕМ.**

 Возврат возможен только при предоставлении необходимой информации в заявке, оформленной в личном кабинете на сайте либо через закреплённого менеджера ОП

**2.1.** Правила настоящего пункта распространяются на случаи нарушения Поставщиком условий договора о количестве, ассортименте, комплектности и качестве (в части явных недостатков) поставленного товара:

* Количество поставленного товара не соответствует накладной;
* Некомплектный товар;
* Товар с явными недостатками (к явным относятся недостатки, которые могут быть обнаружены при обычном способе приёмки (например, при осмотре товара);
* Товар, несоответствующий сопроводительным документам.

 **2.2.** При выявлении Покупателем случаев, указанных в пункте 2.1. Покупатель оформляет заявку на возврат в личном кабинете на сайте либо через закреплённого менеджера ОП.

 К заявке прилагается:

* Фото товара;
* Фото упаковки;
* Детальное описание выявленного дефекта товара.

 **2.3.** Крупногабаритные позиции (кузовные детали, стекла и др.) осматриваются Покупателем (или его уполномоченным перевозчиком) в момент передачи/отгрузки товара. При выявлении Покупателем случаев, указанных в п.2.1, настоящего Положения, Покупатель должен зафиксировать расхождения в акте приёмки-передачи при участии представителя Поставщика. В дальнейшем претензии по этим позициям, за исключением скрытых дефектов, не принимаются.

**3.УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА ПРИ ВЫЯВЛЕНИИ В НЕМ СКРЫТЫХ НЕДОСТАТКОВ (Условия гарантии).**

**3.1.** Скрытые недостатки - это недостатки, которые нельзя обнаружить при обычном способе приёмки, и они проявляются только в процессе установки, монтажа, эксплуатации или хранения товара.

**3.2.** При выявлении недостатка Товара в процессе эксплуатации возможность возврата товара будет рассмотрена только при наличии следующих документов (далее полный пакет):

**Заказ-наряд СТО**

 Если авто вернулось на сервис с претензией по качеству установленной детали, а дата возврата отличается от даты установки, то два заказа на установку запчасти с перечнем работ и замененных деталей:

* Все данные об автомобиле, на который устанавливалась деталь и виды работ, которые производились с а/м;
* Марка, модель и модификация автомобиля, на который была установлена данная деталь;
* VIN код этого а/м;
* Номер двигателя этого а/м;
* Артикул и бренд детали;
* Пробег а/м на момент установки детали;
* Печать и подпись мастера.
* При предоставлении клиентом для ремонта своих з/ч необходимо заносить в наряд СТО наименование, марку производителя, код, и количество принимаемых деталей.
* Причина обращения клиента, признаки неисправности, условия возникновения данных неисправностей, код неисправности, результат диагностики вносят в письменном или электронном виде в заказ-наряд (при наличии дефекта установленной детали).
* Заказ должен быть заверен печатью СТОА. Оттиск печати должен быть четким и читаемым.

При наличии полной информации в заказ-наряде предоставлять акт СТО нет необходимости.

**Акт СТО**

Акт СТО предоставляется, если отсутствует полная информация в заказ-наряде или дефект детали обнаружен на территории торгующей организации. Если торгующая организация или СТО не имеет своего бланка, то можно воспользоваться нашим актом рекламации. Акт обязательно заверяется подписями и печатью организации. Акт дефектовки от сервиса предоставляемый в печатном виде, должен содержать:

* Все данные об автомобиле, на который устанавливалась деталь и виды работ, которые производились с а/м;
* Марка, модель и модификация автомобиля, на который была установлена данная деталь;
* VIN код этого а/м;
* Номер двигателя этого а/м;
* Четко указанную причину брака и вследствие чего он был выявлен;
* Также обязательно должен быть указан артикул и бренд детали;
* Пробег а/м на момент снятия детали;
* Фотографию бракованной детали, установленной на авто.

**Финансовый документ**

Документ подтверждающий приобретение детали и проведение работ по замене.

**3.3.** При выявлении недостатка товара в процессе эксплуатации по торговым маркам: **Optipart, Doka, Weles, Academy, ACA, Mirrein:**

Возможность возврата товара будет рассмотрена Поставщиком по упрощенной схеме на основании заполненного бланка упрощенной рекламации, без дополнительных документов от СТО.

**3.4.** Особые условия предоставления гарантии **WABCO, KNORR-Bremse, Haldex**, **BOSCH, SAF-HOLLAND** и **SAUER**

Рекламации по технически сложным товарам, производства: **WABCO, KNORR-Bremse, Haldex** и т.д., принимаются по гарантии только с заключением от авторизованных для проведения таких работ сервисов.

Гарантия на товары, произведенные компанией **BOSCH**, поддерживается сетью сервисных станций BOSCH, для осуществления гарантии необходимо обратиться в ближайший авторизированный Бош-сервис.

Для возврата продукции **SAF-HOLLAND** и **SAUER** ненадлежащего качества необходимо обратиться за диагностикой вышедшего из строя узла, электронных компонентов полуприцепа и иной продукции в ближайшую сервисную станцию SAF. Покупатель получает диагностическое заключение. С диагностическим заключением Покупатель обращается к Поставщику, у которого был ранее куплен товар и может получить взамен новое изделие (при наличии на складе) или денежные средства за рекламационной товар.

**3.5.** Поставщик не несёт ответственности за такие затраты Покупателя как:

• Затраты, связанные с установкой и/или снятием товара;

• Затраты, связанные с нарушением сроков поставки товара Поставщиком;

• Простой техники, временные затраты;

• Повреждение товара и имущества Покупателя;

• Другие коммерческие потери Покупателя, связанные с невозможностью использования автотранспорта по причине выхода из строя товара, приобретенного у Поставщика;

**4.ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ВОЗВРАТ ТОВАРА.**

**4.1 Возврату не подлежат следующие группы качественных товаров:**

* Технологические, эксплуатационные жидкости и смазки;
* Товар, приобретенный под заказ;
* Товары заказанные из наличия партнерских складов;
* Электро и электронносодержащие детали и узлы, требующие для проверки специального оборудования;
* Товар имеющий механические повреждения;
* Товар без упаковки или с ее нарушением (в том числе стикеры упаковки);
* Товар со следами установки/эксплуатации;
* Уцененный товар;
* Автолампы;
* Товары (в том числе кузовные листовые детали), имеющие незначительные недостатки, исправляемые (устраняемые, восстанавливаемые) в ходе подготовки детали к установке на транспортное средство либо не влияющие на потребительские свойства.

**4.2 Возврат по гарантии не возможен при эксплуатационном износе деталей:**

* Автостекла;
* Автолампы;
* Кузовные детали;
* Пластиковые детали;
* Технические жидкости;
* Щетки стеклоочистителей;
* Тормозные колодки;
* Фильтры;
* Ремни;
* Сальники и другие подверженные естественному старению РТИ.

 **4.3. Возврат по гарантии, не подверженного эксплуатационному износу товара, не возможен в следующих случаях:**

* Повреждение запасной части в результате ДТП или небрежной эксплуатации.
* Неисправности запасных частей топливной системы и системы выпуска вследствие применения некачественного топлива (в том числе из-за загрязнения или применения этилированного бензина).
* Повреждения (в том числе подвески и рулевого управления), возникшие из-за неаккуратного вождения на неровностях дорог, сопряжённого с ударными нагрузками на автомобиль.
* Незначительные отклонения, не влияющие на качество, характеристики или работоспособность автомобиля или его элементов (например, слабый шум, скрип, писк или вибрация).
* Внешние повреждения стёкол кузова и приборов освещения.
* Заменённые не в паре детали ходовой части автомобиля (пружины, амортизаторы, стойки стабилизатора); амортизаторы, заменённые в количестве менее 2 (двух) штук на одну ось автомобиля и без замены защитных комплектов (отбойник плюс пыльник).
* Детали замененные с нарушениями требований производителя.
* Обслуживание автомобиля, на который установлен Товар, осуществляется не в соответствии с рекомендациями фирмы-производителя автомобиля.
* Автомобиль, на который установлен Товар, подвергался эксплуатационным перегрузкам, использовался в гонках, ралли и т. п.
* Установка оригинального товара вне сервисных станций официальных дилеров соответствующего производителя.
* В отношении не парно замененных деталей ходовой части автомобиля (пружины, амортизаторы, диски, стойки стабилизатора).
* Товары с вышедшим сроком гарантии