****

**Положение о правилах**

**возврата/обмена Товара, приобретенного у ИП Сухановой Л.В.(АвтоСистемы)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Возврат/обмен Товара возможен только в случаях, предусмотренных Договором и настоящим Положением. Иной порядок возврата/обмена Товара не допускается и не рассматривается.

1.2. Обмен/возврат Товара осуществляется лишь при наличии целостности, чистоты сохранности его товарного вида и неповрежденной упаковки, при наличии все фирменных этикеток (лейблов) производителя Товара, штрих-кода с каталожным номером на упаковке, либо непосредственно на самом Товаре. Товар, бывший в употреблении, либо установленный на автотранспортное средство, а также не соответствующий вышеуказанным требованиям в данном условии, возврату и обмену не подлежит, кроме случаев выявления заводского брака.

1.3. Поставщик не компенсирует затраты Покупателя, связанные со снятием и установкой бракованного Товара, а также с его доставкой и транспортировкой.

1.4. Поставщик не несет ответственность за неправильный подбор каталожных номеров Товара Покупателем, возврат/обмен Товара Поставщиком от Покупателя, по данному основанию не осуществляется.

**2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА**

**2.1 Условия возврата качественного Товара**

* + 1. Возврат товара надлежащего качества возможен в течении 7 календарных дней с даты получения Товара Покупателем (п 4.2 договора поставки, п 5.4 договора-оферты ).
    2. Возврат товара осуществляется лишь при наличии целостности, чистоты и сохранности его товарного вида и неповрежденной упаковки, при наличии всех фирменных этикеток (лейблов) производителя товара, отсутствия следов установки, надписей, стикеров и наклеек, нанесенных Покупателем.
    3. Возврат качественного товара осуществляется силами и за счет средств Покупателя.
    4. Согласование возврата происходит посредством отправки электронного письма(запроса) по адресу [msk@pcts-auto.ru](mailto:msk@pcts-auto.ru)
    5. Согласованный возвратный товар, должен быть передан на склад ИП Суханова Л.В. (АвтоСистемы), не позднее 7 рабочих дней (Москва и МО), не позднее 10 рабочих дней, с даты согласования. В случае нарушения указанных сроков возврат аннулируется.
    6. При самовольной отправке Товара Покупателем, возврат/обмен Товара не производится и не оформляется, товар на склад Поставщика не принимается, при этом Поставщик не несет ответственность за такой Товар, в том числе за его целостность, комплектность, утерю или случайную гибель.
  1. **Условия возврата Товара, поставленного с нарушением Согласованных Сторонами условий.**

2.2.1. ***Недопоставка товара***- выявление несоответствия товара по количеству.2.2.2. . ***Пересортица*** - это случай, при котором в полученной Покупателем партии Товара в упаковке находится Товар, явно несоответствующий заказанному каталожному номеру или перепутаны стороны установки Товара «право – лево», либо полученный Покупателем Товар имеет другой номер, отличный от заказанного и при этом полученный Товар по такому номеру не является аналогичным заказанному.

Замена каталожных номеров производителем не является безусловной причиной для возврата/обмена товара Покупателем.

2.2.3.  ***Не кондиция***- это случай, при котором в полученной Покупателем партии Товара, деталь имеет механические повреждения или нетоварный вид.

2.2.4. ***Некомплект***- это случай, при котором в полученной Покупателем партии Товара отсутствует часть деталей, нарушена заводская комплектность.

2.2.5. При выявлении несоответствий, указанных в п. 2.2.1-2.2.4. Покупатель обязан направить на электронную почту Поставщика [msk@pcts-auto.ru](mailto:msk@pcts-auto.ru) рекламацию. Рекламация должна быть направлена Поставщику не позднее 3 (Трех) рабочих дней, с даты выявления несоответствий, в сроки согласованные Сторонами в Договоре.2.2.6. Рекламация направленная в соответствии с п. 2.2.5. настоящего Регламента должна содержать подробное описание характера рекламации, в том числе с указанием:

- Наименование Покупателя;

- Номер и дату УПД/Торг-12;

- Перечень Товаров по которым подается рекламация;

- Дополнительные сведения по рекламации. Обстоятельства, на которые ссылается Покупатель должны быть подтверждены доказательствами (фотографии товаров, видеозаписи процесса выгрузки, приемки, заключения экспертов)

Основанием для выставления рекламации Поставщику является Акт по форме Торг-2, оформленный в соответствии с требованиями, предъявляемыми к настоящему документу.

2.2.7. Поставщик имеет право запросить у Покупателя дополнительные документы обосновывающие заявленные в рекламации требования. Срок рассмотрения рекламации не должен превышать 10 (Десять) рабочих дней с даты предоставления полного пакета документов указанных в настоящем разделе.

2.2.8. Оригиналы рекламации, Торг-2, документов обосновывающих заявленные требования должны быть переданы Поставщику не позднее 14 (Четырнадцати) календарных дней с даты направления рекламации, в соответствии с п. 2.2.

2.2.9. Отказ от Товара, поставленного в количестве превышающем согласованном Сторонами должен быть произведен в момент приемки Товара, о чем сделана отметка в товаросопроводительных документах.

2.10. В случае принятия Поставщиком решения об удовлетворении претензионных требований, согласования возврата, Покупатель возвращает Товар на склад Поставщика ИП Суханова Л.В. (АвтоСистемы) своими силами и средствами, не позднее 7 рабочих дней (Москва и МО), не позднее 14 рабочих дней, если Покупатель находится в регионе, с даты согласования такого возврата. В случае нарушения указанных сроков возврат аннулируется.

2.13. При неудовлетворении требований Покупателя о возврате/обмене Товара со стороны Поставщика, либо при самовольной отправке Товара Покупателем, возврат/обмен Товара не производится и не оформляется, товар на склад Поставщика не принимается, при этом Поставщик не несет ответственность за такой Товар, в том числе за его целостность, комплектность, утерю или случайную гибель.

2.3. ***Заводской Брак* -** это неисправность, либо повреждение Товара, обнаруженное в течение всего срока действия гарантии и не позволяющее использование его по назначению.

2.3.1. Гарантийный срок на Товар устанавливается равным гарантийному сроку установленным производителем, а при отсутствии такого срока – в течение 12 (Двенадцати) месяцев с даты поставки Товара Покупателю.. Покупатель вправе требовать гарантийного обмена/возврата запасной части в течение всего гарантийного срока при соблюдении всех требований, установленных настоящим Положением.

2.3. 2. Претензия о возврате/обмене Товара должна содержать подробное описание причины возврата/обмена (дефекта/брака). Товара.

2.3.3. Покупателем/Грузоперевозчиком Покупателя должны быть соблюдены правила хранения, транспортировки Товара.

2.3.4. Претензия о возврате/обмене Товара должна быть направлена Поставщику в письменной форме на электронную почту [msk@pcts-auto.ru](mailto:msk@pcts-auto.ru) не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента, когда Покупателю стало известно о выявленных недостатках товара, при условии соблюдения

сроков, установленных Договором для выявления таких недостатков. К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие ее обоснованность, а именно:

1. Наличие документа, подтверждающего приобретение Товара у Поставщика (товарная накладная ТОРГ-12/УПД, счет), подписанного обеими сторонами;
2. Заказ - наряд на установку запасной части/детали на автотранспортное средство соответствующим официальным дилером, и соответствующей сертифицированной станции технического обслуживания автомобилей (далее - СТОА), заверенный подписью руководителя и печатью СТОА, с указанием:

• данных о автотранспортном средстве, на который устанавливался Товар (марка, модель и модификация автотранспортного средства, VIN номер автотранспортного средства, пробег на момент установки/демонтажа детали/запасной части, модель двигателя)

• виды выполненных работ, которые производились на/в автотранспортном средстве с указанием расходных материалов;

• дата обращения Покупателя для установки Товара;

• номер устанавливаемого Товара.

1. Наличие Сертификата СТОА подтверждающего право проведения СТОА данного вида работ;
2. Акт дефектовки /заключение от СТОА, выполненное на фирменном бланке организации, производящей ремонт автомобиля и подписанный уполномоченными лицами организации, заверенное печатью СТОА, который должен содержать в себе следующую информацию:

- наименование СТОА и его адрес;

- номер, дату и время его составления;

- ФИО должности лиц, принимавших участие в составлении акта/заключения;

- государственный регистрационный знак (номер) автомобиля;

- VIN-код автомобиля;

- код двигателя;

- пробег автомобиля на момент установки детали на автомобиль;

- пробег автомобиля на момент проведения экспертизы;

- каталожный номер детали и количество;

- ссылка на заказ наряд (по перечню работ);

- причины и характер выявленных дефектов с указанием причины их возникновения, результаты внешнего осмотра детали и другие данные, которые могут повлиять на итоговое заключение: на каком оборудовании (модель, серийный номер) проводилась проверка детали, показания оборудования и т.д.;

1. Документы, подтверждающие оплату выполненных СТОА работ связанных с установкой Товара от СТОА (чек, квитанция, ПКО и т.д.).

Данный перечень не является исчерпывающими, в случае возникновения сомнений Поставщик оставляет за собой право запросить дополнительную информацию.

2.3.5. В случае возникновения спора касаемо качества товара, стороны вправе провести соответствующую экспертизу. Расходы на экспертизу несет Сторона, потребовавшая назначения экспертизы. Сторона, мнение которой о качестве товара опровергнуто результатами экспертизы, обязана по требованию другой стороны возместить убытки, причиненные в связи с проведением экспертизы.

2.3.6. Возврат осуществляется со всеми оригиналами документов указанных в п. 2.14.5.- 2.14.9. (а также с дополнительно запрошенными документами) настоящего Положения. При этом транспортировка Товара подлежащего обмену/возврату от Покупателя к Поставщику и обратно в случае обмена Товара, осуществляется за счет Покупателя его силами и средствами.

2.3.7. В случае принятия Поставщиком решения об удовлетворении претензионных требований, согласования возврата, Покупатель возвращает Товар на склад Поставщика ИП Суханова Л.В. (АвтоСистемы) своими силами и средствами, не позднее 7 рабочих дней (Москва и МО), не позднее 14 рабочих дней, если Покупатель находится в регионе, с даты согласования. В случае нарушения указанных сроков возврат аннулируется.

2.3.8. При неудовлетворении требований Покупателя о возврате/обмене Товара со стороны Поставщика, либо при самовольной отправке Товара Покупателем, возврат/обмен Товара не производится и не оформляется, товар на склад Поставщика не принимается, при этом Поставщик не несет ответственность за такой Товар, в том числе за его целостность, комплектность, утерю или случайную гибель.

1. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ВОЗВРАТ ТОВАРА**

3.1.  Возврат/обмен Товара не осуществляется в следующих случаях:

* Установка оригинальных Товаров, изготовителем которых является производитель марки автомобиля, произведена вне станции технического обслуживания у официального дилера данной марки.
* нарушения Покупателем порядка подачи обращений изложенного в настоящем Положении;
* наличия явных недостатков Товара, которые могли быть выявлены Покупателем при получении Товара в соответствии с Договором с последующим информированием Поставщика;
* возникновения недостатков Товара вследствие естественного износа;
* механические повреждения лакокрасочного покрытия кузовных деталей, отделки, стеклянных и хромированных частей, вызванные нормальным износом или любым внешним воздействием
* дефектов, неисправностей или коррозии Товара, возникших в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, химически активных веществ, в том числе применяемых для борьбы с обледенением дорог, града, молнии и прочих природных явлений;
* обслуживание автотранспортного средства, на которое установлен Товар, осуществляется не в соответствии с рекомендациями производителя автотранспортного средства;
* автотранспортное средство, на которое установлен Товар, подвергалось эксплуатационным перегрузкам, использовалось в гонках, других спортивных мероприятиях и т.п.;
* повреждение Товара в результате ДТП, актов вандализма, хищения или небрежной эксплуатации;
* установка Товаров произведена на автомобиль с измененными, замененными или удаленными идентификационным номером и/или номером шасси или с умышленно измененными показаниями одометра автомобиля
* неисправности Товара, применяемого в топливной системе и системы выпуска автотранспортного средства, вследствие использования некачественного топлива (в том числе из-за загрязнения или применения этилированного бензина, или несезонного дизельного топлива);
* расходные детали и материалы (в том числе масло, иные технические жидкости, фильтры, предохранители, лампы и т.п.);
* не парно замененные детали ходовой части автотранспортного средства (пружины, амортизаторы, диски, стойки стабилизатора);
* на амортизаторы, замененные в количестве менее 2 штук на одну ось автотранспортного средства и без замены защитных комплектов (отбойник + пыльник) и установочного комплекта (верхняя опора стойки Макферсон);
* Товар приобретённый с удаленных (партнерских) складов.

Товар имеющий индивидуально-определенные свойства, т.е. был заказан под конкретного Покупателя.

* детали, содержащие электрические элементы, а также детали, относящиеся к сложным электрическим запасным частям (кроме брака завода изготовителя, данный брак подтверждается заключением экспертного учреждения, которое оплачивается за счет Покупателя);
* в заказ-наряде на установку Товара на автотранспортное средство не указаны (не проведены) обязательные сопутствующие работы, связанные, в том числе и с обязательной заменой других запасных частей/деталей, без проведения которых устанавливаемый Товар может выйти из строя, и не может эксплуатироваться.

3.2. Гарантия не распространяется на оригинальный Товар, установленный вне СТОА официального дилера.

3.3. Возврат/обмен Товара от Покупателя осуществляется только на основании, соответствующих надлежащем образом оформленных документов о возврате/обмене Товара. В случае непредставления Покупателем хотя бы одного из вышеназванных документов о возврате/обмене Товара или если указанные документы были оформлены с ошибками, которые не позволяют Поставщику произвести Покупателю зачет возврата или обмен Товара, то в этом случае Поставщик вправе не принимать Товар к возврату/обмену у Покупателя.

3.4. В период рассмотрения Поставщиком претензии Покупателя о возможности возврата/обмена Товара, приобретение Покупателем аналогичного Товара у третьих лиц, не является основанием для компенсации Покупателю расходов по приобретению аналогичного Товара у третьих лиц, в том числе Покупатель не вправе требовать возмещения понесенных убытков.

3.5. Поставщик не несет ответственности за затраты, такие как: потеря времени, расход топлива, телефонные переговоры, невозможность продолжать путешествие, другие коммерческие потери, связанные с невозможностью использования автомобиля по причине выхода из строя детали либо нарушения сроков поставки детали.   
 3.6. Поставщик не компенсирует затраты, связанные с установкой/снятием любых деталей, заказанных и приобретенных у Поставщика.

**4. СРОКИ И РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И ЗАПРОСОВ**

4.1 Рассмотрение запросов, претензий производится в течение 3-х рабочих дней с момента предоставления претензий и документов, ее обосновывающих на электронную почту [*msk@pcts-auto.ru*](mailto:msk@pcts-auto.ru)

В случае подтверждения претензии по товару, поставленному с нарушением Согласованных Сторонами условий, Покупателю будет предложен вариант допоставки, обмена или возврата денежных средств за не качественный, недопоставленный товар.

4.2 Возврат считается согласованным, если в вашу сторону будет направлено письмо (лист согласования), который необходимо распечатать и передать/отправить вместе с деталью и возвратными документами УПД, Торг12, Торг 2 на склад ИП Суханова Л.В. (АвтоСистемы).

4.3 В случае если Покупатель согласен на допоставку, товар будет отправлен с ближайшей доставкой.

4.4 В случае обмена, при наличии идентичного товара на складе, товар будет отправлен Покупателю с ближайшей доставкой.

4.5 Согласованный возвратный товар, должен быть передан на склад ИП Суханова Л.В. (АвтоСистемы)., не позднее 7 рабочих дней (Москва и МО), не позднее 14 рабочих дней с даты согласования. В случае нарушения указанных сроков возврат аннулируется.

4.6 После поступления товара на склад ИП Суханова Л.В. (АвтоСистемы), в течении трёх рабочих дней, возвратный товар будет проверен специалистом компании.

Если все ранее согласованные пункты не нарушены, документы в порядке, возврат будет проведён по системе, документы подписаны и отправлены Покупателю.

4.7 Отказ в возврате возможен в случае нарушения одного или нескольких пунктов данного соглашения.