**ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ**

**И СРОКИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ НА ТОВАР**

**ПО КОЛИЧЕСТВУ, КАЧЕСТВУ И КОМПЛЕКТАЦИИ**

**ТК «ВолгоРост»**

**ПОСТАВЩИК–ТК «ВолгоРост»**

**ПОКУПАТЕЛЬ – Клиент**

1. **ВИДЫ БРАКОВАННОЙ ПРОДУКЦИИ:**

А) ***«заводской брак»*** - дефекты товара, допущенные в процессе изготовления;

Б) ***«технический брак» -*** дефекты товара (сколы, трещины, царапины, помятости и т.п.), полученные в результате его предпродажной подготовки ПОСТАВЩИКОМ;

В) ***«бой товара» -*** дефекты товара (бой), не позволяющие полноценно использовать товар по его прямому назначению, полученные в результате неправильной эксплуатации или транспортировки.

1. **ПЕРВИЧНАЯ ПРИЕМКА ТОВАРА ПОКУПАТЕЛЕМ**
	1. Первичная приёмка Товара осуществляется в момент передачи его от ПОСТАЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ.
	2. При первичной приёмке Товара производится его проверка по количеству грузовых мест и сохранности упаковки (тары);
	3. В случае если проверяемый товар включён в список «Товаров, обязательных к проверке при получении», во время первичной проверки производится полнаяего проверка по качеству, количеству и комплектации. При отсутствии выявленных во время первичной приёмки ПОКУПАТЕЛЕМ несоответствий по Товару,включённому в список «Товаров, обязательных к проверке при получении»,в дальнейшем претензии по этомутовару ПОСТАВЩИКОМ не принимаются и не рассматриваются.
2. **ВТОРИЧНАЯ ПРИЕМКА ТОВАРАПОКУПАТЕЛЕМ**
	1. Вторичная приёмка Товара осуществляется по качеству, количеству и комплектациивсего Товара не позднее трёх дней с моментапередачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора. При вторичной приёмке Товара, обязательно производится вскрытиевсех упаковок (в том числе и заводских) для выявления фактов скрытого брака и возможных несоответствий.
	2. Приёмка Товара по количеству осуществляется по сопроводительным документам ПОСТАВЩИКА. При выявлении товара, отсутствующего в сопроводительных документах ПОСТАВЩИКА (излишки, пересортица) клиентом обязательно оформляется Заявление-Претензия, в котором указывается информация об отсутствующем в сопроводительных документах товаре и его количестве.
3. **Условия и сроки приёма (обмена) бракованного товара от ПОКУПАТЕЛЯ при САМОВЫВОЗЕ.**
	1. **Бракованная продукция подлежит возврату или обмену:**
		1. Брак товара по п. 1. по видам А, Б, В выявлен ПОКУПАТЕЛЕМ в пределах территории торгового зала ПОСТАВЩИКА до момента передачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора;
		2. «Технический брак», выявленный после оплаты товара или оформления расходных накладных ПОКУПАТЕЛЕМ, при условии, что ПОКУПАТЕЛЬ сообщил об обнаружении брака продукции в течение 3 дней с момента передачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора(кроме товара, включённого в список Обязательного к проверке при получении).
		3. Обмен (возврат) бракованного товара при выполнении всех условий возврата осуществляется в течение 20 календарных дней с момента получения бракованного товара ПОСТАВЩИКОМ от ПОКУПАТЕЛЯ.
	2. **Возврат и Обмен бракованной продукции запрещён:**
		1. Не выполнены условия по срокам оповещения о браке;
		2. При самовывозе «Бой» товара, обнаруженный после оплаты товара или оформления расходных накладных ПОКУПАТЕЛЕМ, возврату и обмену не подлежит.
		3. «Технический брак» товара, включённого в список «Товаров, обязательных к проверке при получении», выявленный после передачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора.
4. **Условия и сроки приёма (обмена) бракованного товара от ПОКУПАТЕЛЯ при ДОСТАВКЕ силами ПОСТАВЩИКА.**
	1. **Бракованная продукция подлежит возврату или обмену:**
		1. Брак товара по п. 1. по видам А, Б, В, выявленный ПОКУПАТЕЛЕМ,подлежит возврату или обмену при условии, что ПОКУПАТЕЛЬ сообщил об обнаружении брака продукции в течение 3 дней с момента передачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора(кроме товара, включённого в список Обязательного к проверке при получении).
		2. Обмен (возврат) бракованного товара при выполнении всех условий возврата осуществляется в течение 20 календарных дней с момента получения бракованного товара ПОСТАВЩИКОМ от ПОКУПАТЕЛЯ.
	2. **Возврат и Обмен бракованной продукции запрещён:**
		1. При нарушении условийи сроков оповещения о браке;
		2. Любой Брак товара, включённого в список «Товаров, обязательных к проверке при получении», выявленный после передачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора, возврату и обмену не подлежит.
5. **Условия и сроки приёма (обмена) целого товара от ПОКУПАТЕЛЯ при САМОВЫВОЗЕ.**
	1. **Целая продукция подлежит возврату или обмену если:**
		1. Условия возврата целого товара включены в договор и выполнены в полной мере со стороны ПОКУПАТЕЛЯ.
		2. Возврат целого товара согласован Генеральным директором ТК «ВолгоРост».
	2. **Возврат и обмен целой продукции запрещён если:**
		1. В договоре не предусмотрена возможность возврата целого товара при САМОВЫВОЗЕ;
		2. Товар по претензии не является номенклатурой ПОСТАВЩИКА
		3. Товар по претензии является номенклатурой ПОСТАВЩИКА, но ПОКУПАТЕЛЮ никогда ранее не отгружался.
		4. Товар был в употреблении.
		5. Товар утратил частично или полностью индивидуальную упаковку.
		6. Товар или индивидуальная упаковка имеет нетоварный вид.
		7. Товар является Сезонным.
6. **Условия и сроки приёма (обмена) целого товара от ПОКУПАТЕЛЯ при ДОСТАВКЕ силами ПОСТАВЩИКА.**
	1. **Целая продукция подлежит возврату или обмену если:**
		1. ПОКУПАТЕЛЬ не заказывал данный товар, при условии, что данного товара нет в согласованной заявке, товар не был в употреблении и находится в индивидуальной упаковке и клиент сообщил об обнаружении ошибки в течение 14 дней с момента передачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора.
		2. ПОКУПАТЕЛЬ заказывал меньшее количество, при условии соблюдения кратности упаковки, что подтверждается данными из согласованной заявки, товар не был в употреблении и находится в индивидуальной упаковке и ПОКУПАТЕЛЬ сообщил об обнаружении ошибки в течение 14 дней с момента передачи товара от ПОСТАВЩИКА к ПОКУПАТЕЛЮ согласно условиям договора.
		3. Условия возврата целого товара включены в договор и выполнены в полной мере со стороны ПОКУПАТЕЛЯ.
		4. Возврат целого товара согласован Генеральным директором ТК «ВолгоРост».
	2. **Возврат и обмен целой продукции запрещён если:**
		1. В договоре не предусмотрена возможность возврата целого товара при САМОВЫВОЗЕ;
		2. Товар по претензии не является номенклатурой ПОСТАВЩИКА
		3. Товар по претензии является номенклатурой ПОСТАВЩИКА, но ПОКУПАТЕЛЮ никогда ранее не отгружался.
		4. Товар был в употреблении.
		5. Товар утратил частично или полностью индивидуальную упаковку.
		6. Товар или индивидуальная упаковка имеет нетоварный вид.
		7. Товар является Сезонным.
7. **ПОРЯДОК ВЫСТАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПО КАЧЕСТВУ И/ИЛИ КОЛИЧЕСТВУ И/ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ ТОВАРА**
	1. Претензии ПОКУПАТЕЛЯ по качеству и/или количеству и/или комплектации Товара (далее «ПРЕТЕНЗИЯ») принимаются ПОСТАВЩИКОМ в течение трёх календарных дней с момента проведения первичной приёмки Товара.
	2. ПРЕТЕНЗИИ ПОКУПАТЕЛЯ принимается:
		1. В виде заполненного «Заявления-Претензии» по форме ПОСТАВЩИКА:

- на бумажном носителе;

- по факсу;

-по электронной почте;

- непосредственно при возврате товара в торговом зале;

* + 1. Устно по телефону с обязательным указанием:

- наименования Клиента;

-номера накладной;

- даты накладной;

-перечня товара, по которому имеются несоответствия и брак и причины вставления ПРЕТЕНЗИИ.

* 1. Срок рассмотрения и удовлетворения ПОСТАВЩИКОМ ПРЕТЕНЕЗИИ или направления ПОКУПАТЕЛЮ мотивированного ПИСЬМЕННОГО отказа в удовлетворении ПРЕТЕНЗИИ устанавливается в размере 15 рабочих дней с момента получения ПОСТАВЩИКОМ бракованного товара от ПОКУПАТЕЛЯ.
	2. Удовлетворением ПРЕТЕНЗИИ ПОКУПАТЕЛЯ является:

-обмен бракованного товара;

- возврата бракованного и/или целого товара с оформление и/или корректировкой соответствующих сопроводительных документов;

- корректировка и/или создание новых сопроводительных документов при удовлетворении претензии по количеству;

- иные действия,указанные в договоре или согласованные с менеджеромПОСТАВЩИКА.

* 1. Несоблюдение ПОКУПАТЕЛЕМ сроков и условий, установленных настоящим положением для приемки Товара и предъявления ПРЕТТЕНЗИИ, является основанием для отказа от рассмотрения ПРЕТЕНЗИИ ПОКУПАТЕЛЯ ПОСТАВЩИКОМ.
	2. ПОКУПАТЕЛЬ, предъявивший ПРЕТЕНЗИЮпо товару, не вправе его реализовывать и/или пользоваться им. ПОКУПАТЕЛЬ обязан вернуть Товар своими силами и за свой счёт ПОСТАВЩИКУ, если иное не предусмотрено договором. ПОКУПАТЕЛЬ обязан вернуть Товар не позднее двадцати календарных дней с момента выставления ПРЕТЕНЗИИ, а ПОСТАВЩИК обязан его принять при условии соблюдения ПОКУПАТЕЛЕМ требований по оформлению и срокам направления ПРЕТЕНЗИИ в адрес ПОСТАВЩИКА.
	3. Возврат Товара ПОСТАВЩИКУ осуществляется при предоставлении ПОКУПАТЕЛЕМ следующих документов:

- При вторичной приёмке в присутствии представителя ПОСТАВЩИКА (водителя-экспедитора, менеджера):

 А) Заявление-претензия по форме ПОСТАВЩИКА на позиции, отсутствующие в сопроводительной накладной (при наличии таковых);

Б) Сопроводительные документы с исправлениями, заверенными подписями ПОКУПАТЕЛЯ и представителя ПОСТАВЩИКА;

- для ПОКУПАТЕЛЯ – организации и ИП на ОСНО:

А) заявление-претензия ПОКУПАТЕЛЯ по форме ПОСТАВЩИКА;

Б) накладная на возвращаемый товар по форме «Торг-12» и Счёт-Фактура подписанные уполномоченным лицом и заверенная печатью организации с обязательной отметкой «Возврат товара по Акту №\_\_\_» в графе «Основание»;

В) акт по форме «Торг-2».

- для ПОКУПАТЕЛЯ ‑ индивидуального предпринимателя на УСНО или ЕНВД:

А) Заявление-претензия ПОКУПАТЕЛЯ по форме ПОСТАВЩИКА;

Б) накладная на возвращаемый товар, подписанная индивидуальным предпринимателем и заверенная его печатью;

В) акт по форме «Торг-2»;

Список обязательных документов может быть изменён по согласованию с менеджером ПОСТАВЩИКА.

- для ПОКУПАТЕЛЯ – физического лица:

 А) Заявление;

 Б) Паспорт;

 В) Чек, по которому приобретался возвращаемый товар.

Не предоставлениетребуемых документов является основанием для отказа от рассмотрения ПРЕТЕНЗИИ ПОКУПАТЕЛЯ ПОСТАВЩИКОМ.

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по возврату гарантийного товара с заводским браком**

УВАЖАЕМЫЕ КЛИЕНТЫ!

Гарантийный срок использования данного товара составляет 12 месяцев.

При возврате товара по причине заводского брака

ПРОСИМ Вас следовать данной инструкции.

Возврат товара с заводским браком производится при соблюдении следующих требований:

Клиенты-оптовики:

1. Клиенты, совершившие оптовую покупку данного товара, с целью вторичной продажи (далее ‑ Клиенты-оптовики), выставляют претензии по качеству и/или количеству и/или комплектации Товара в рамках Раздела 7 «Договора поставки товара».

2. При вторичной продаже товара Конечному потребителю Клиент-оптовик обязан самостоятельно заполнить гарантийный талон, поставить печать и подпись.

3. Конечные потребители Клиента-оптовика при обнаружении неисправности товара обязаны обратиться в уполномоченный сервисный центр (адреса уполномоченных сервисных центров указаны в гарантийном талоне) с целью подтверждения заводского брака.

4. Уполномоченный сервисный центр при подтверждении заводского брака делает отметку в гарантийном талоне.

5. Конечные потребители Клиента-оптовика на основании гарантийного талона с отметкой уполномоченного сервисного центра о заводском браке и третьего чека (кассового чека) осуществляют возврат товара с заводским браком Клиенту-оптовику.

6. Клиент-оптовик на основании предоставленных Конечным потребителем документов осуществляет возврат товара с заводским браком в Компанию.

Розничные Клиенты:

1. Клиенты, совершившие розничную покупку данного товара (для личного пользования) (далее – розничные Клиенты), предоставляют гарантийный талон для заполнения в кассу Компании.

2. Касса Компании самостоятельно заполняет гарантийный талон, ставить печать и подпись.

3. Розничный Клиент при обнаружении неисправности товара обязаны обратиться в уполномоченный сервисный центр (адреса уполномоченных сервисных центров указаны в гарантийном талоне) с целью подтверждения заводского брака.

4. Уполномоченный сервисный центр при подтверждении заводского брака делает отметку в гарантийном талоне.

5. Розничный Клиент на основании гарантийного талона с отметкой уполномоченного сервисного центра о заводском браке и товарной накладной (кассового чека) осуществляют возврат товара с заводским браком в Компанию.

Выражаем Вам огромную признательность за соблюдение данной инструкции.

С уважением,

ООО «ТК «ВолгоРост».