

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «ПРАМО»  
А.С. Жердев  
«01» января 2019 г.



## РЕГЛАМЕНТ возврата и замены продукции ненадлежащего качества

### Общие положения

- ООО «ПРАМО» принимает продукцию ненадлежащего качества только в случае соблюдения настоящего Регламента и в соответствии с установленными гарантийными обязательствами производителей продукции;
- ООО «ПРАМО» оставляет за собой право индивидуально рассматривать каждый случай и принимать решения, не описанные в настоящем Регламенте, на основании требований производителей и в соответствии с ГК РФ;
- Введение настоящего Регламента позволяет упорядочить и систематизировать работу с претензиями и возвратами товара ненадлежащего качества, приобретенного в ООО «ПРАМО»;
- Настоящим Регламентом должны руководствоваться все Клиенты (Покупатели) ООО «ПРАМО», у которых существует потребность предъявить претензию или вернуть товар ненадлежащего качества.

### Принятые сокращения и термины

- **Компания ПРАМО** – ООО «ПРАМО».
- **Товар, продукция, изделия, ТМЦ** – товарно-материальные ценности, реализованные ООО «ПРАМО»;
- **Товар, либо продукция надлежащего качества** – ТМЦ, соответствующие установленным нормам и стандартам качества по своим свойствам. Данные ТМЦ потребитель может использовать по прямому назначению, в полной мере и в установленном объеме.
- **Товар, либо продукция ненадлежащего качества** – ТМЦ, которые не соответствуют по своему качеству установленным нормам и стандартам, техническим условиям и требованиям покупателей и не могут быть использованы по прямому назначению или могут быть использованы лишь после их переработки или исправления.
- **Поставщик** – организация, осуществляющая поставку автозапчастей и комплектующих в соответствии с условиями заключенного договора поставки.
- **Покупатель (клиент)** – организация (частное лицо), являющаяся приобретателем автозапчастей и комплектующих, поставляемых ООО «ПРАМО».
- **Оригинальные запчасти** – запчасти, изготовлены непосредственно на мощностях автопроизводителя или по заказу и техническим условиям автопроизводителя.
- **Излишек** – превышение фактического количества поступивших ТМЦ над количеством, указанным в товаросопроводительных документах.
- **Недостача (недоставка)** – превышение количества, указанного в товаросопроводительных документах над фактическим количеством.
- **Некомплектный товар** – товар, в целом соответствующий условиям договора поставки (поставлены его основные части), но в котором отсутствуют незначительные отдельные комплектующие.
- **Пересорт товара** – одновременный излишек и недостача ТМЦ, схожих по наименованию, но различных по характеристикам и применимости.
- **Задержка отгрузки** – нарушение сроков поставки, определенных договором поставки.
- **Неверный кросс** – неверный подбор аналогов оригинальных автозапчастей.
- **Автозапчасти для иномарок** – автозапчасти для автомобилей иностранного производства.
- **Автозапчасти для российских автомобилей** – автозапчасти для автомобилей российского производства.
- **Рекламация (акт рекламации, претензия)** – требование покупателя, предъявляемое Компании ПРАМО по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого товара, требование об устранении недостатков, снижения цены на товар, возмещения убытков (причиненного ущерба).



- УПД – Универсальный передаточный документ.
- УКД – Универсальный корректировочный документ.
- МХ-1 – Акт передачи товара на ответственное хранение.
- МХ-3 – Акт возврата товара с ответственного хранения.
- **Гарантийное обслуживание** – это тестирование, бесплатный ремонт, замена на новое изделие или аналогичное по техническим характеристикам, денежная компенсация, размер которой определяется исходя из условий гарантийной политики производителя или поставщика.
- **Гарантийный случай** – случай выявления дефекта (потери работоспособности) ТМЦ.
- **Производитель** – организация, занимающаяся производством автозапчастей.

## 1. Претензии покупателей

1.1. Претензионными случаями при поступлении товара могут быть:

- ✓ недостача (недовложение товара сотрудниками склада, недовложение товара производителем);
- ✓ некомплектный товар;
- ✓ излишки (незаказанный покупателем товар);
- ✓ прибытие к покупателю поврежденного товара (транспортный брак, складские повреждения, повреждения поставщика или производителя);
- ✓ неверно указанная цена на ТМЦ в товаросопроводительных документах;
- ✓ неверный подбор товара менеджером Компании ПРАМО;
- ✓ задержка отгрузки;
- ✓ пересорт товара.

1.2. При приемке заказанного товара от транспортной компании/представителя транспортной компании покупатель обязан осмотреть груз на отсутствие повреждений, в том числе следов несанкционированного вскрытия грузовых мест. В случае обнаружения при приемке видимых несоответствий - вскрытие тарного места, деформации, нарушение целостности, намокание, загрязнение, в том числе и упаковки товара, а также утрата товарного вида изделий в результате повреждения упаковки, что явилось следствием некачественной транспортировки товара грузоперевозчиком, - покупатель обязан до момента выгрузки подобного тарного места сфотографировать общий вид грузового места, транспортную этикетку, упаковочный лист, крупный план повреждения. Все несоответствия, которые были выявлены в ходе приемки товара от транспортной компании/представителя транспортной компании, необходимо сразу же отразить в акте рекламации и подписать ответственным лицом покупателя и представителем грузоперевозчика.

1.3. Если доставка груза производилась перевозчиком, нанятым покупателем, он предъявляет претензию непосредственно транспортной компании.

1.4. Если доставка груза осуществлялась перевозчиком, нанятым Компанией ПРАМО, весь собранный претензионный материал, доказывающий вину перевозчика, направляется покупателем в адрес Компании ПРАМО.

1.5. Покупатель обязан принять товары в порядке и сроки, согласно условиям договора и, в случае выявления несоответствий по количеству или качеству, в пределах согласованных сроков предъявить претензию в Компанию ПРАМО. Если по истечению указанных сроков Компания ПРАМО не получила от покупателя письменную претензию (рекламационный акт) по количеству и качеству, поставленная продукция считается окончательно принятой покупателем.

1.6. В случае возникновения претензии к содержимому груза в момент приемки, покупатель обязан:

- ✓ составить акт рекламации по форме Компании ПРАМО (Приложение №1) или Унифицированной формы Торг-2, утвержденной Постановлением Госкомстата РФ от 25.12.1998 г. N 132.;
- ✓ сделать и предоставить фотографии, позволяющие однозначно определить характер и причины повреждений или несоответствий (общий вид грузового места, транспортная этикетка, упаковочный лист, общий вид оригинальной упаковки, общий вид запчасти, оригинальная этикетка с указанием номера запчасти на упаковке и на запчасти, крупный план повреждения и т.п.).
- ✓ предоставить скан-копии отгрузочных документов Компании ПРАМО (товарная накладная, счет-фактура или УПД)

**Внимание!** Выполнение вышеперечисленных требований необходимо, чтобы в случае возникновения несоответствий проблема была решена максимально быстро и на взаимовыгодных условиях.

1.7. Претензия может быть предъявлена в виде акта рекламации по форме, принятой для таких случаев у покупателя, но с указанием обязательных реквизитов и данных:



- ✓ наименование документа;
- ✓ дата составления документа;
- ✓ реквизиты организации, от имени которой составлен документ;
- ✓ место приемки ТМЦ и составления акта;
- ✓ наименование поставщика;
- ✓ номера и даты договора поставки (контракта);
- ✓ номера и даты товаросопроводительных документов, по которым поступили ТМЦ;
- ✓ наименование номенклатуры в соответствии с документами отгрузки поставщика;
- ✓ измерители хозяйственной операции в количественном и денежном выражении;
- ✓ предполагаемые причины возникновения несоответствий;
- ✓ четкое изложение требований относительно выявленных некачественных ТМЦ или установления расхождений по количеству;
- ✓ наименование должностей и лиц, ответственных за совершение хозяйственной операции и правильность ее оформления;
- ✓ личные подписи и их расшифровка;
- ✓ печать организации, от имени которой составлен документ.

1.8. Рекламационный акт составляется отдельно по каждому товаросопроводительному документу поставщика и отправляется на электронную почту претензионного отдела Компании ПРАМО - warranty@pramo.ru.

1.9. Претензии покупателя могут быть отклонены Компанией ПРАМО полностью или частично в случае несоблюдения требований настоящего Регламента.

1.10. Максимальный срок рассмотрения претензии составляет 14 календарных дней с момента получения ее по электронной почте претензионным отделом.

1.11. По результатам рассмотрения претензии на электронный адрес покупателя высылается мотивированный ответ на официальном бланке Компании ПРАМО. В случае несогласия с ответом, покупатель обязан направить не позднее 2-х рабочих дней с момента получения ответа официальную претензию с повторным обоснованным изложением своих требований. При этом условия оплаты товара должны быть выполненными в соответствии с п. 2 Приложения № 4 настоящего Регламента. Если по истечении вышеуказанного срока Компания ПРАМО не получила от покупателя повторную претензию, поставленная продукция считается окончательно принятой покупателем.

1.12. В случаях, когда по претензии покупателя принято положительное решение, производится одно и следующих действий:

а) Недостача:

- ✓ передача недостающего количества товара;
- ✓ отгрузочные документы (товарная накладная, счет-фактура или УПД) корректируются путем составления корректировочного счета-фактуры или УКД в сторону уменьшения количества и стоимости недопоставленного товара;

б) Некомплектный товар:

- ✓ доукомплектование товара;

в) Излишки:

- ✓ покупатель возвращает излишне поставленную продукцию;
- ✓ отгрузочные документы (товарная накладная, счет-фактура или УПД) корректируются путем составления корректировочного счета-фактуры или УКД в сторону увеличения количества и стоимости недопоставленного товара;

г) Пересорт:

- ✓ отгрузочные документы (товарная накладная, счет-фактура или УПД) корректируются путем составления корректировочного счета-фактуры или УКД в сторону уменьшения/увеличения количества и стоимости недопоставленного/излишне поставленного товара;
- ✓ довоз недопоставленной продукции, отгрузочные документы (товарная накладная, счет-фактура или УПД) корректируются путем составления корректировочного счета-фактуры или УКД в сторону увеличения количества и стоимости излишне поставленного товара;
- ✓ довоз недопоставленной продукции, возврат излишков продукции покупателем в адрес Компании ПРАМО.

е) Брак:

- ✓ возврат покупателем продукции ненадлежащего качества с комплектом документов (акт МХ-1 акт рекламации);
- ✓ по согласованию сторон Компания ПРАМО проводит замену товара ненадлежащего качества на новый;



f) Передача товара без упаковки, предусмотренной производителем, или в ненадлежащей таре:

- ✓ покупатель вправе потребовать от Компании ПРАМО затарить и/или упаковать Товар, либо заменить ненадлежащую тару и/или упаковку.

1.13. При подтверждении претензий от покупателей из стран СНГ, Азии и Восточной Европы возмещение требований происходит путем предоставления скидки в виде снижения стоимости товаров при следующей поставке.

**Внимание!** Необходимость фактического возврата покупатель уточняет у менеджера претензионного отдела Компании ПРАМО. Не допускается возврат продукции ненадлежащего качества без официального ответа на предъявленную претензию.

1.14. В случаях возврата покупателем излишне поставленного товара либо товара, который покупатель не заказывал, товар должен быть возвращен в надлежащем состоянии.

1.15. При обнаружении неверной цены в товаросопроводительных документах покупатель обращается в отдел продаж Компании ПРАМО для устранения данного несоответствия. При отсутствии сопроводительных документов при поставке покупатель осуществляет соответствующий запрос в отдел продаж Компании ПРАМО для получения необходимых документов.

## 2. Гарантийное обслуживание

### 2.1. Автозапчасти для иномарок

2.1.1. Возврат товара ненадлежащего качества осуществляется на основании комплекта документов (пп.2.1.2.), оформление которых должно быть согласовано с менеджером претензионного отдела Компании ПРАМО по электронной почте [warranty@pramo.ru](mailto:warranty@pramo.ru).

2.1.2. Для рассмотрения возврата деталей, ненадлежащее качество которых было обнаружено после установки на автомобиль, требуется предоставить следующие документы:

- а) Заполненный бланк рекламационного акта Торг-2 (Приложение № 1).
- б) Заполненный бланк гарантийной формы (Приложение № 2).
- в) Заказ-наряд на установку детали на транспортное средство в свободной форме, выписанный станцией технического обслуживания (СТО), который содержит в себе следующие сведения:
  - ✓ государственный номер автомобиля;
  - ✓ ФИО владельца автомобиля;
  - ✓ марка, модель и модификация автомобиля, на который была установлена деталь;
  - ✓ работы и их стоимость, выполненные в ходе установки Товара, а так же сопутствующие в обязательном порядке работы по замене сопряженных узлов и агрегатов;
  - ✓ идентификационный номер автомобиля – VIN-код (17-значный номер, прописанный в техническом паспорте автомобиля). Для автомобилей с номером шасси (рамной конструкцией) необходимо указать номер шасси;
  - ✓ номер (код) двигателя, тип двигателя и пробег автомобиля в км на момент установки детали;
  - ✓ каталожный номер и наименование детали.
- д) Акт дефектовки должен содержать следующую информацию:
  - ✓ конкретная причина брака и вследствие чего он был выявлен;
  - ✓ артикул и бренд детали;
  - ✓ пробег автомобиля на момент снятия детали;
  - ✓ фотографии бракованной детали, установленной на автомобиле и после снятия с автомобиля.
- е) Копия сертификата уполномоченной производителем (заводом-изготовителем) СТО на проведение данного вида работ.
- ж) Копии документов, подтверждающих оплату выполненных в СТО работ.
- г) Копии документов, подтверждающих приобретение данного товара:
  - ✓ товарная накладная, счет-фактура или УПД, кассовый чек.
- з) Заключение СТО о причинах неработоспособности товара, подписанное уполномоченным лицом СТО, с указанием используемого при диагностике оборудования, с подтверждением соответствия оборудования установленным ГОСТам.

2.1.3. При поломке осевого агрегата, сцепных и седельных устройств Компания ПРАМО может дополнительно запросить ODR-протокол диагностики с модулятора системы EBS Wabco, Knorr или Halder. Также при поломке осевого агрегата нужно предоставить фото типовых табличек на всех осях.

**Внимание!** Все вышеперечисленные требования покупателю необходимо доводить до конечного потребителя, чтобы в случае возникновения гарантийного случая проблема была решена максимально быстро и на взаимовыгодных условиях. Это связано с тем, что при выявлении брака детали у заводских производителей существуют требования, которые нужно выполнить для того, чтобы иметь возможность вернуть деталь.



2.1.4.Претензионный отдел Компании ПРАМО, в срок до 45 календарных дней после получения рекламационного акта и необходимых документов от покупателя, рассматривает вопрос о возможности гарантийного обмена запасной части. В течение указанного срока Компания ПРАМО извещает покупателя о порядке гарантийного обмена, проведения технической экспертизы или об отказе в гарантийном обмене.

2.1.5.Проведение технической экспертизы производится по согласованию с покупателем. Покупатель в течение двух дней предоставляет гарантийное письмо, подтверждающее согласие оплатить расходы, в случае если брак производителя не подтвердится. Стоимость работ по установке, подключению, демонтажу изделия не входят в гарантийное обслуживание. Гарантией не покрывается прочий ущерб, прямо или косвенно связанный с потерей работоспособности оборудования, как например: ущерб вызванный простоем оборудования; порча окружающего имущества и т.д. При гарантийном обмене ответственность Компании ПРАМО ограничивается исключительно покупной стоимостью запасной части.

2.1.6.Если в результате экспертизы товара установлено, что дефекты возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Компания ПРАМО (производитель), покупатель обязан возместить Компании ПРАМО расходы на проведение экспертизы, а также связанные с проведением экспертизы расходы на хранение и транспортировку товара на основании счета на оплату.

2.1.7.В случае положительного решения о гарантийном обмене, Компания ПРАМО обязуется заменить некачественный товар на аналогичный или вернуть покупателю уплаченную сумму. Покупатель, в свою очередь, возвращает неисправную запасную часть.

2.1.8.В случае отсутствия на складах товара на замену ненадлежащего, Компания ПРАМО корректирует отгрузочные документы (товарная накладная, счет-фактура или УПД) путем составления корректировочного счета-фактуры или УКД.

***Внимание!** Приобретение покупателем аналогичной запасной части у третьих лиц в период рассмотрения заявки о возможности гарантийного обмена, не является основанием для возмещения покупателю потраченных денежных средств, включая случаи, в которых принято положительное решение о гарантийном обмене запасной части.*

***Внимание!** Решение по признанию гарантийным случаем неисправности изделий под торговой маркой САФ, ВАБКО, БПВ принимают СТО, уполномоченные производителями соответствующих автозапчастей. Актуальный список уполномоченных СТО Компания ПРАМО предоставляет покупателю по запросу последнего. При признании неисправности изделия СТО либо производит замену гарантийного товара, либо передает конечному потребителю на руки заполненный бланк гарантийного заключения. По требованию покупателя Компания ПРАМО на основании гарантийного заключения уполномоченного СТО, копии товарной накладной и копии кассового или товарного чека с печатью магазина, предоставленных покупателем, производит замену товара, а в случае их отсутствия на складе - возврат их стоимости.*

## **2.2. Автозапчасти для российских автомобилей**

2.2.1.Возврат продукции ненадлежащего качества необходимо согласовать с менеджером претензионного отдела Компании ПРАМО. Для этого на электронную почту претензионного отдела Компании ПРАМО высылается скан-копии документов для проверки правильности их оформления (реквизиты, цены, фактическая продажа). Проверка документов производится в срок до 3-х календарных дней, после чего покупателю даются рекомендации для исправления документов и согласовываются сроки отправки.

2.2.2.После согласования и внесения изменений, покупатель отправляет продукцию ненадлежащего качества с оригиналами документов на склад Компании ПРАМО по адресу: 124460 г. Москва, г. Зеленоград пр-кт Генерала Алексеева, д. 9, строение 1.

2.2.3.При возврате продукции ненадлежащего качества покупатель оформляет следующие документы:

- ✓ акт Торг-2, с указанием выявленного дефекта;
- ✓ акт МХ-1.

***Внимание!** Наименование и номер артикула товара в товаросопроводительных документах покупателя должны соответствовать наименованию и номерам (артикулам) товара, указанных в товарных накладных Компании ПРАМО.*

- ✓ гарантийный талон, заполненный в соответствии с требованиями, если изделие не укомплектовано.

2.2.4.Рекомендуется каждое бракованное изделие проклеивать биркой, в которой указывается наименование организации, номер и дата акта, характер дефекта.

2.2.5.На возвращаемом изделии должна быть бирка производителя, так как идентификация поступившей продукции проводится по наклейке производителя, на которой указаны артикул, дата выпуска продукции, ее серийный номер.



2.2.6. Если продукция поступает в несоответствии с изложенными выше условиями и без согласования с менеджером претензионного отдела, Компания ПРАМО имеет право отказать покупателю в приемке продукции ненадлежащего качества. Такая продукция возвращается в адрес покупателя за его счет.

2.2.7. Продукция, поступившая на склад Компании ПРАМО с соблюдением всех требований по возврату, принимается менеджером претензионного отдела на исследование. Датой принятия продукции на исследование является дата фактического поступления ее с полным комплектом документов на склад Компании ПРАМО в г. Зеленограде. Срок выполнения исследования зависит от сложности и объема выполняемых работ и составляет до 30 календарных дней. О факте поступления продукции на склад и принятия на исследование, менеджер претензионного отдела осведомляет клиента по электронной почте.

2.2.8. Продукция, отклоненная по гарантии в результате диагностики, после предварительного уведомления покупателя посредством электронной почты, направляется в адрес покупателя и за его счет с оформлением акта МХ-3 и информационного письма по осмотру и исследованию продукции.

2.2.9. Продукция, дефекты которой подтвердились, признается браком, корректируются отгрузочные документы (товарная накладная, счет-фактура или УПД) путем составления корректировочного счета-фактуры или УКД.

2.2.10. Если в результате экспертизы товара установлено, что дефекты возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает Компания ПРАМО (производитель), покупатель обязан возместить Компании ПРАМО расходы на проведение экспертизы, а также связанные с проведением экспертизы расходы на хранение и транспортировку товара на основании счета на оплату.

### **2.3. Условия гарантийного обслуживания**

**Внимание!** Гарантия на оригинальные запчасти распространяется только в случае установки их на сервисной станции официального дилера соответствующего производителя. Актуальный список уполномоченных СТО Компания ПРАМО предоставляет покупателю по запросу последнего.

2.3.1. Гарантийный срок указывается в гарантийных талонах, паспортах или иных документах, которыми комплектуется продукция. Гарантийный срок на запасные части соответствует сроку установленному производителем. Так же информация о гарантийном сроке доводится до сведения покупателя специалистом по продажам.

2.3.2. Гарантия действительна на территории государства, где было приобретено изделие и распространяется на все производственные и конструктивные недостатки изделия при соблюдении следующих условий:

- ✓ изделие используется потребителем по прямому назначению в соответствии с применяемостью, правилами, изложенными в паспорте изделия и руководстве по эксплуатации транспортного средства, на которое оно установлено;
- ✓ поставщик оставляет за собой право перепроверить предоставленную покупателем неисправную продукцию, и отказать в принятии, если заявленные дефекты не подтверждаются, либо нарушены условия гарантийного обслуживания;
- ✓ работы по установке, подключению, демонтажу изделия не входят в гарантийное обслуживание и их стоимость Компанией ПРАМО не компенсируется;
- ✓ в гарантийном талоне должна быть сделана отметка о продаже (дата продажи, наименование организации, печать).

**Внимание!** Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу покупателя и/или конечных потребителей товаров (продукции), вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков товара, возмещается исключительно производителем товаров (продукции).

2.3.3. Гарантия на продукцию не распространяется в случаях:

- ✓ механических повреждений, которые могут быть выявлены при поставке товара;
- ✓ нарушения гарантийных сроков и условий гарантийного обслуживания, определенных заводом-производителем;
- ✓ если детали категории «иномарки» устанавливались не на уполномоченном производителем СТО, вне зависимости от сложности установки;
- ✓ если детали были реализованы с уценкой, и покупатель был предупрежден об имеющихся несоответствиях по качеству;
- ✓ возврата деталей с неразборчивой заводской маркировкой (модель, номер партии, серийный номер, дата производства и т.д.), поврежденной гарантийной пломбой производителя;
- ✓ нарушения правил эксплуатации, транспортировки, хранения изделия и/или транспортного средства, на которое оно установлено;



- ✓ механических повреждений изделия, деталей и узлов (сколы, трещины, вмятины, срыв резьбы, дефект контактных болтов и прочие деформации) в процессе эксплуатации или монтажа изделия;
- ✓ наличия следов разборки, несанкционированного ремонта детали или внесения конструктивных изменений (отгиб замковых шайб, видимые обрывы выводов, нарушение изоляции, отсутствие (замена) крепежных болтов, шпилек, нарушение геометрии изделия и др.); некомплектности изделия, отсутствия навесных деталей;
- ✓ автомобиль подвергался эксплуатационным перегрузкам;
- ✓ товар использовался покупателем (потребителем) не по прямому назначению и с несоблюдением требований, обозначенных в прилагаемой технической документации, касающейся правил эксплуатации, соответствующего обслуживания;
- ✓ товар был поврежден в результате эксплуатации с неверно подобранными комплектующими деталями, как следствие неквалифицированного монтажа, по причине ударов или других внешних воздействий, в том числе электрических, химических, термических, гидравлических и прочих;
- ✓ запасная часть не соответствует спецификации автомобиля (неоригинальная запасная часть не является совместимым аналогом оригинальной);
- ✓ детали устанавливались на автомобили, типы и марки которых не соответствуют применяемости, определенной производителем;
- ✓ приобретенный товар был подвержен естественному износу, поврежден вследствие ДТП, имеет признаки нештатной установки или следы повреждения, в результате некорректной работы других агрегатов и устройств автомобиля;
- ✓ возврат деталей с повреждениями, вызванными стихией, пожаром, бытовыми факторами;
- ✓ неисправности запасных частей топливной системы и системы выпуска вследствие применения некачественного топлива (в т.ч. из-за загрязнения или применения этилированного бензина и несезонного дизельного топлива);
- ✓ повреждения (в т.ч. подвески и рулевого управления), возникшие из-за неаккуратного вождения на неровностях дорог, сопряженного с ударными нагрузками на автомобиль;
- ✓ внешние повреждения стекол кузова и приборов освещения;
- ✓ дефекты, неисправности или коррозия запасных частей, возникшие в результате воздействия промышленных и химических выбросов, кислотного или щелочного загрязнения воздуха, растительного сока, продуктов жизнедеятельности птиц и животных, химически активных веществ, в т.ч. применяемых для борьбы с обледенением дорог, града, молнии и прочих природных явлений;
- ✓ эксплуатационный износ и естественное изменение состояния (в т.ч. старение) такого товара как щетки стеклоочистителя, приводные ремни, тормозные колодки, диски и барабаны, диски сцепления, свечи зажигания и т.п.;
- ✓ на все виды расходных материалов, замена которых предусмотрена при регулярном техническом обслуживании после установки на автомобиль (рем.комплекты, тормозные накладки, тормозные колодки, масла, фильтры, технические жидкости, автокосметика, лампы, свечи, предохранители и т.п.); детали кузова, оптику, стёкла и другие автозапчасти, состояние которых можно визуально определить по их внешнему виду в момент приемки (решетки, накладки, молдинги, детали интерьера и т.п.);
- ✓ в отношении не парно замененных деталей ходовой части автомобиля (пружины, амортизаторы, диски, стойки стабилизатора и т.п.).

#### **2.4. Условия гарантийного обслуживания для покупателей из стран СНГ, Азии и Восточной Европы**

**Внимание!** Гарантия на оригинальные запчасти распространяется только в случае установки их на сервисной станции официального дилера соответствующего производителя. Актуальный список уполномоченных СТО Компания ПРАМО предоставляет покупателю по запросу последнего.

2.4.1. Действительны условия п. 2.3. настоящего Регламента.

2.4.2. При предъявлении Компании ПРАМО претензии относительно качества товара необходимо предоставить:

- ✓ рекламационный акт по форме Компании ПРАМО или акта рекламации по форме, принятой для таких случаев у покупателя;
- ✓ заполненную Гарантийную форму по форме Компании ПРАМО, если предметом претензии является качество автозапчасти для иномарок;
- ✓ заполненный гарантийный талон, с отметкой о продаже (дата продажи, наименование организации, печать);
- ✓ комплект фотографий, которые могут подтвердить обоснованность претензии;



- ✓ официальное письмо с требованиями о возмещении ущерба. В тексте необходимо как можно подробнее описать проблему, чтобы обработка данных была проведена без дополнительных обратных запросов. Важно, чтобы текст был составлен конструктивно и как можно ближе к проблеме.

2.4.3. По согласованию сторон покупатель может не проводить фактического возврата бракованного товара на склад Компании ПРАМО. В этом случае покупатель предоставляет Компании ПРАМО акт и фото утилизации брака, которая проводится силами и за счет покупателя.

2.4.4. Гарантия не распространяется в случаях указанных в пп. 2.3.3. настоящего Регламента.

2.4.5. Возмещение признанного по гарантии брака происходит путем предоставления скидки в виде снижения стоимости товаров при следующей поставке.

### **3. Правила заполнения Рекламационного акта**

3.1. Рекламационный акт отправляется на электронную почту претензионного отдела Компании ПРАМО [warranty@pramo.ru](mailto:warranty@pramo.ru).

3.2. Рекламационный акт должен содержать сведения о поставщике, номер запчасти по каталогу, наименовании товара, дату и номер накладной, по которой был получен товар, цену и количество, причину возврата. В рекламациях покупатель предельно ясно излагает события, в результате которых появились несоответствия, и свои требования для их устранения.

3.3. Если деталь имеет явный брак и не устанавливалась в автомобиль, следует указать в описании (например, «трещина на корпусе», «некомплект» и т.д.) и предоставить фотографии бракованной детали. При возврате по причине «некомплектный товар» в акте должно быть указано, что отсутствует в комплекте. При возврате по причине «неверный кросс» в акте должны быть указаны оригинальный номер, с которого производилась кроссировка. При указании в акте «не подошло к авто» необходимо предоставить полные данные по автомобилю: модель, VIN-код, модель двигателя, дата выпуска.

3.4. Вместе с рекламационным актом необходимо предоставить фотографии, подтверждающие обоснованность претензии, позволяющие однозначно определить характер и причины повреждений или несоответствий. Так же на фотографиях должно быть: общий вид оригинальной упаковки, общий вид запчасти, оригинальная этикетка с указанием номера запчасти на упаковке и на запчасти, крупным планом повреждения. На фотографиях должны быть отчетливо различимы все надписи и важные детали. Названия фотографий должны соответствовать их содержанию.

3.5. Неправильно заполненные Акты не принимаются к рассмотрению.

3.6. После проверки акта менеджером претензионного отдела и принятия решения о возврате, покупатель по электронной почте получает обратно скан-копию своего рекламационного акта с отметкой менеджера претензионного отдела. Данный документ необходимо обязательно приложить к партии возвращаемых деталей.

3.7. После того, как товар поступил на склад, производится проверка товара и сопроводительных документов, на соответствие с данными по рекламационному акту. При расхождении фактически полученного товара с заявленным или не полным комплекта документов, а также неверного их заполнения, товар не будет принят, о чём клиент будет проинформирован.

### **4. Правила отправки товара ненадлежащего качества на склад Компании ПРАМО**

4.1. После получения разрешения на возврат, товар должен быть возвращен покупателем на склад Компании ПРАМО в строго установленные сроки:

- ✓ для Москвы и МО: 5 дней с момента подтверждения заявки;
- ✓ для остальных регионов: 5 дней без учета времени на транспортировку.

4.2. Возврат товара ненадлежащего качества осуществляется за счёт Компании ПРАМО в случаях получения некомплектного товара и в случае получения бракованного товара, выявленного при поставке.

4.3. Возврат товара, неисправность которого выявлена после установки, производится силами и за счёт покупателя, если иное не согласовано сторонами.

**Внимание!** В случае подтверждения перевозки за счет Компании ПРАМО транспортировку необходимо производить через транспортные компании «Байкал Сервис» и «Возовоз». Если указанных транспортных компаний нет в месте расположения грузоотправителя, то перевозка согласовывается сторонами дополнительно.

4.4. Перед отправкой товара необходимо уведомить сотрудников претензионного отдела Компании ПРАМО о способе доставки (транспортная компания, собственный транспорт) и дате отправки груза. Не допускается отправка товара без согласования с менеджером претензионного отдела.

4.5. Не допускается отправка каких-либо других деталей, кроме подтвержденных по актам рекламации и заявками на возврат.



4.6. В случае, если товар будет отправлен без согласования с сотрудником претензионного отдела Компании ПРАМО, груз от транспортной компании получен не будет. Все расходы, связанные с его хранением и прочие, несет отправитель.

**5. Контактная информация:**

Претензионный отдел ООО «ПРАМО»

Руководитель отдела – Шагиев Рустам Ренатович

Эл. почта: [warranty@pramo.ru](mailto:warranty@pramo.ru)

Тел.: 7 (495) 782-25-10 (доб. 9955)



**Приложение № 1**  
к Регламенту Возврата и  
замены продукции  
ненадлежащего  
качества, введенному  
в действие с 01.01.2019 г.

\_\_\_\_\_ (организация, адрес, номер телефона)

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель  
\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)  
\_\_\_\_\_ г.  
М.П.

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| Номер документа | Дата составления |
|                 |                  |

**А К Т  
РЕКЛАМАЦИИ**

Место приемки товар \_\_\_\_\_  
Настоящий акт составлен комиссией, которая установила: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ г.

Номер и дата договора поставки \_\_\_\_\_  
Грузоотправитель \_\_\_\_\_  
(наименование, адрес, номер телефона)

Поставщик \_\_\_\_\_  
(наименование, адрес, номер телефона)  
Способ и дата доставки \_\_\_\_\_  
(транспортная компания, самовывоз)

| № | Наименование товара | Е д. | По документам поставщика |      | Фактически оказалось |      | Недостача |       | Излишки |       | Брак   |       | Номер и дата документа, по которому поступала продукция | Характер брак и описание дефекта |
|---|---------------------|------|--------------------------|------|----------------------|------|-----------|-------|---------|-------|--------|-------|---|----------------------------------|
|   |                     |      | Кол-во                   | Цена | Кол-во               | Цена | Кол-во    | Сумма | Кол-во  | Сумма | Кол-во | Сумма |   |                                  |
|   |                     |      |                          |      |                      |      |           |       |         |       |        |       |   |                                  |
|   |                     |      |                          |      |                      |      |           |       |         |       |        |       |   |                                  |
|   |                     |      |                          |      |                      |      |           |       |         |       |        |       |   |                                  |
|   |                     |      |                          |      |                      |      |           |       |         |       |        |       |   |                                  |
|   |                     |      |                          |      |                      |      |           |       |         |       |        |       |   |                                  |

Состояние тары и упаковки в момент внешнего осмотра товара (продукции), подробное описание дефектов (характер недостатка, излишков, ненадлежащего качества, брака боя) и мнение комиссии о причинах их образования \_\_\_\_\_



Требование покупателя

Председатель комиссии

Члены комиссии:

|                           |           |                       |                       |
|---------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------|
| _____                     | _____     | _____                 | _____                 |
| (место работы, должность) | (подпись) | (расшифровка подписи) | (расшифровка подписи) |
| _____                     | _____     | _____                 | _____                 |
| (место работы, должность) | (подпись) | (расшифровка подписи) | (расшифровка подписи) |
| _____                     | _____     | _____                 | _____                 |
| (место работы, должность) | (подпись) | (расшифровка подписи) | (расшифровка подписи) |
| _____                     | _____     | _____                 | _____                 |
| (место работы, должность) | (подпись) | (расшифровка подписи) | (расшифровка подписи) |



Гарантийная форма



| Информация о клиенте           | Заявленная запчасть |
|--------------------------------|---------------------|
| Наименование организации _____ | Наименование _____  |
| Адрес и телефон _____          | Артикул _____       |
| Номер и дата накладной _____   | Серийный № _____    |
|                                | Количество _____    |

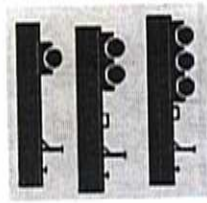
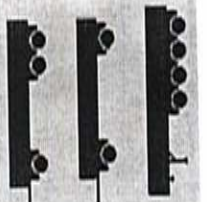
| Информация о СТО выполнившей ремонт (название организации, адрес и телефон) | Владелец ТС (название организации, адрес и телефон) |
|---|---|
| _____   | _____   |

| Информация о тягаче |                   |
|---------------------|-------------------|
| Производитель       | VIN номер         |
| Тип                 | Количество осей   |
| Год выпуска         | Снаряженная масса |



|                  |  |              |  |
|------------------|--|--------------|--|
| Гос Номер        |  | EBS (да/нет) |  |
| Дата регистрации |  | Пробег       |  |

**Информация о прицепе**

|   |   |
|---|---|
| Тип ТС  |   |
|  |  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>  |

| Тип кузова         | Место повреждения           |                          |                          |                          |                          |
|--------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                    | Слева                       | Справа                   | Полъемная ось            |                          |                          |
| Самосвал           | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Бокс               | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1. Ось                   | <input type="checkbox"/> |
| Цистерна (жидкие)  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2. Ось                   | <input type="checkbox"/> |
| Цистерна (сыпучие) | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3. Ось                   | <input type="checkbox"/> |
| Низкорамный пр.    | <input type="checkbox"/>    | Другие                   | <input type="checkbox"/> | 4. Ось                   | <input type="checkbox"/> |
|                    |                             |                          | <input type="checkbox"/> | 5. Ось                   | <input type="checkbox"/> |
| Производитель      | VIN номер                   |                          |                          |                          |                          |
| Год выпуска        | Количество осей             |                          |                          |                          |                          |
| Гос Номер          | Тип оси (смотреть табличку) |                          |                          |                          |                          |
| Грузоподъемность   | Разрешенная нагрузка на ось |                          |                          |                          |                          |
| EBS (да/нет)       | Высота опорной плиты        |                          |                          |                          |                          |



|                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| Пробег           | Номера тормозных дисков |
| Дата регистрации | Размер колес            |
|                  | Односкатные             |
|                  | Двускатные              |

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| Информация о подвеске |               |
| Механическая          | Производитель |
| Пневматическая        |               |

|                            |                  |
|----------------------------|------------------|
| Условия эксплуатации       |                  |
| Движение в городе          |                  |
| Движение на коротком плече | Западная Европа  |
| Дальнее сообщение          | Восточная Европа |
| Строительные площадки      |                  |
| Маршрут эксплуатации       |                  |
|                            |                  |

|                                   |            |            |  |
|-----------------------------------|------------|------------|--|
| Информация о бракованной запчасти |            |            |  |
| Установка                         | Поломка    | Демонтаж   |  |
| Дата                              | Дата       | Дата       |  |
| Километраж                        | Километраж | Километраж |  |

|                                       |
|---------------------------------------|
| Полное описание проявившегося дефекта |
|                                       |



**ВНИМАНИЕ!** В случае, если причиной возврата является эксплуатационный брак, Покупателю необходимо предоставить нижеперечисленные документы:

- Акт рекламации;
- Заполненный бланк гарантийной формы;
- Комплект фотографий по рекомендации менеджера претензионного отдела;
- Приложить скан документа, подтверждающий продажу данного товара от Компании ПРАМО;
- Заказ-наряд СТО;
- Акт выполненных работ по заказ-наряду;
- Акт дефектовки СТО;
- Копии сертификата уполномоченной производителем (заводом-изготовителем) СТО на проведение данного вида работ;
- Заключение СТО о причинах неработоспособности товара.