

ИНСТРУКЦИЯ ПО ВОЗВРАТУ
товара с признаками производственного брака
Условия гарантии и порядок оформления
(в редакции от 01.06.2026 г.)

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция разработана с целью обеспечения единого порядка рассмотрения Поставщиком претензий/рекламаций Покупателя, связанных с обнаружением недостатков товара, поставленного Покупателю по настоящему договору.
- 1.2. Претензии/рекламации Покупателя, указанные в п. 1.1 настоящей Инструкции, предъявляются Поставщику на основании обращений конечных потребителей, которым Покупатель реализовал товар, приобретенный им по настоящему договору, либо на основании обращений конечных потребителей, полученных Покупателем через лиц, которым Покупатель поставил товар для дальнейшей его реализации конечным потребителям.
- 1.3. Для реализации возможности предъявления Покупателем Поставщику претензий/рекламаций, указанных в п. 1.2 настоящей Инструкции, Покупатель обязуется предусмотреть в своих договорах на реализацию товара иным лицам обязанность таких лиц предоставлять Покупателю информацию, которая должна отражаться Покупателем в формах рекламаций, являющихся приложением № 1 к настоящей Инструкции, включая фото и/или видеоматериал, подтверждающие недостатки товара, а также предоставление такими лицами иных документов, предусмотренных в п. 2 настоящей Инструкции и, при необходимости, обязанность по предоставлению Покупателю товара с выявленными недостатками.
- 1.4. Претензии/рекламации рассматриваются Поставщиком только после получения Поставщиком от Покупателя полного пакета документов в соответствии с п. 2 данной Инструкции, а в отдельных случаях и товара с выявленными недостатками (в дальнейшем – товар).
- 1.5. В случае предоставления Покупателем не всего пакета документов, информации, товара (в случае необходимости по запросу Поставщика), Поставщик запрашивает у Покупателя недостающие документы, информацию и товар (в случае необходимости по запросу Поставщика).
- 1.6. Претензии/рекламации Покупателя рассматриваются Поставщиком в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Поставщиком всего пакета документов, информации, а в отдельных случаях, и товара.
- 1.7. По итогам рассмотрения претензий/рекламаций Покупателя, Поставщик обязуется сообщить Покупателю результат рассмотрения претензий/рекламаций: о признании либо не признании претензий/рекламаций с указанием причин их непринятия. Среди причин непризнания претензий/рекламаций Покупателя, в частности, могут быть недостатки товара, образовавшиеся вследствие нарушения Покупателем/конечным потребителем правил использования/пользования товаром (эксплуатационные дефекты), правил хранения или транспортировки товара, действия третьих лиц, действий непреодолимой силы.
- 1.8. В случае непризнания претензии/рекламации Покупателя, Поставщик по требованию Покупателя возвращает последнему товар с неподтвержденным производственным дефектом, если такой товар по запросу Поставщика был ему предоставлен Покупателем. В этом случае Поставщик вправе требовать от Покупателя оплаты расходов Поставщика по доставке такого товара до Покупателя или иного лица, указанного Покупателем. В случае получения такого требования Поставщика, Покупатель обязан возместить указанные в настоящем пункте расходы Поставщика в течение пяти банковских дней с даты получения такого требования Поставщика, путем перечисления денежных средств на р/счет Поставщика.
- 1.9. В случае невостребованности Покупателем товара с неподтвержденным производственным дефектом по истечении 14 календарных дней с даты направления Поставщиком Покупателю ответа о результатах рассмотрения претензий/рекламаций Покупателя, Поставщик вправе произвести утилизацию такого товара без возмещения Покупателю его стоимости с учетом его недостатков, носящих не производственный характер.
- 1.10. В случае признания претензии/рекламации Покупателя обоснованной, Поставщик возмещает Покупателю:
 - стоимость товара, по согласованию с Покупателем, либо путем передачи Покупателю аналогичной качественной детали, либо путем перечисления Покупателю денежных средств (в этом случае сумма перечисляемых Покупателю денежных средств будет соответствовать той сумме денежных средств, по которой конечный потребитель приобрел товар; Покупатель, если он не является конечным потребителем, с целью обеспечения компенсации конечному покупателю затрат в полном объеме на приобретение детали, обязан перечислить денежные средства в той же сумме своему последующему покупателю, от которого им была получена претензия по некачественному товару), а также транспортные расходы по передаче товара Поставщику (если товар по запросу Поставщика был ему возвращен) и стоимость работ СТО, имеющих соответствующие сертификаты, по снятию/установке качественного товара на автомобиль конечного потребителя (расходы по снятию/установке товара возмещаются в том случае, если это касается следующего товара: КПП в сборе, редуктор, ГБЦ, форсунка (дизельная), механизм рулевого управления (рейка), вал коленчатый, вал распределительный, шатун, маховик и если указанные расходы указаны в заказ - наряде и акте выполненных работ СТО).
 - стоимость ремонта товара, а именно: КПП в сборе, редуктора, ГБЦ, форсунки (дизельной), механизма рулевого управления (рейки), вала коленчатого, вала распределительного, шатуна, маховика, произведенного на СТО, имеющих соответствующие сертификаты. Поставщик возмещает ту стоимость ремонта, которая указана в заказ-наряде и акте выполненных работ СТО.

Поставщик

Покупатель

- 1.11. Покупатель (если Покупатель не является конечным потребителем товара, поставленного по настоящему договору), обязан довести результаты рассмотрения Поставщиком претензии/рекламации Покупателя до конечного потребителя, которому Покупатель реализовал товар, поставленный по настоящему договору, либо уведомить своего контрагента, от которого Покупателю поступило обращение конечного потребителя о недостатках товара, поставленного по настоящему договору.
- 1.12. Для установки деталей на автомобиль, ремонта деталей, а именно, КПП в сборе, редуктора, ГБЦ, форсунки (дизельной), механизма рулевого управления (рейки), Покупателю рекомендуется воспользоваться услугами СТО, имеющих сертификат на проведение указанных работ.

2. Требования при возврате забракованной продукции

При заявлении Покупателем претензий/рекламаций, связанных с товаром, поставленным по настоящему договору, Покупатель обязан предоставить Поставщику:

- 2.1. Заявление - рекламацию Покупателя по форме, являющейся неотъемлемой частью настоящей инструкции (**Приложение №1**) для всех групп товаров.
- 2.2. Товарный и/или кассовый чеки, выданные при реализации конечному потребителю Товара, по которому Покупателем предъявлена Поставщику претензия/рекламация;
- 2.3. Фото и/или видеоматериалы, с описанием неисправности в произвольной форме. Фотографии детали должны отображать: общий вид изделия, номер и партию, неисправность/дефект.
- 2.4. Товар с выявленными недостатками (в случае необходимости по запросу Поставщика). При возврате товара комплектность товара должна быть соблюдена, товар должен быть предоставлен вместе с сопроводительными документами (паспорт, инструкция по применению и т.п.);
- 2.5. Для группы товаров ГБЦ, форсунки (дизельные), КПП в сборе, редукторы, механизмы рулевого управления (рейки), блоки цилиндров:
- копии заказ-наряда и акта выполненных работ от СТО на установку и снятие деталей, ремонт деталей, указанных в настоящем пункте, где будет зафиксирован номер машины и пробег, а также стоимость работ по снятию/установке деталей, ремонту деталей. В том случае, если конечный потребитель самостоятельно установил/снял деталь, отремонтировал деталь, то работы по установке/снятию детали, ремонту детали возмещению не подлежат.

3. Гарантийные сроки по группам товаров (временной интервал либо пробег, что наступит ранее).

- 3.1. **Гарантийный срок (простая гарантия)** - по группам товаров на продукцию торговой марки «PRAVT» составляет 12 месяцев с даты продажи изделия конечному потребителю или 30 000 км эксплуатации, за исключением деталей, на которые установлен иной гарантийный срок.
- 3.2. **Расширенная гарантия** - 1,5 года или 50 000 км пробега. Предоставляется на группу товаров: головка блока цилиндров (ГБЦ), цилиндры, вакуумные усилители, дроссели. Также доводим до Вашего сведения, что при возврате товара ненадлежащего качества для этой группы будет предусмотрена проверка на стенде завода-изготовителя.
- 3.3. **Максимальная гарантия** - 2 года или 60 000 км пробега. Предоставляется на следующие детали:
- Барбаны тормозные;
 - Главные пары;
 - Дифференциалы;
 - Диски тормозные;
 - Крестовины;
 - Опоры карданного вала;
 - Скобы тормозные (суппорта);
 - Валы коленчатые;
 - Валы распределительные;
 - Шатуны;
 - Маховики;
 - Патрубки силиконовые (все).

4. Гарантийные обязательства не распространяются на товар в следующих случаях:

- 4.1 Если товар, заявленный покупателем как брак, имеет дефект по причине транспортировки или хранения, механические повреждения от эксплуатации, химические повреждения, следы неверной установки, задиры на металле, срывы резьбы, забоины, оплавление проводов, обмоток, следы самостоятельной разборки и т.д., то товар к рассмотрению не принимается.
- 4.2 Изменен или удален серийный номер товара.
- 4.3 Бой товара из пластмассы, фарных стекол и автомобильных ламп, так как данные недостатки не носят характер производственного брака и должны быть обнаружены Покупателем/конечным потребителем при приемке такого товара.
- 4.4 При попытке самостоятельного ремонта, разборке изделия, либо другим посторонним вмешательством в конструкцию.
- 4.5 Если поломка возникла из-за нарушений правил эксплуатации изделия.
- 4.6 Если причина дефекта действие непреодолимой силы: землетрясение, пожар и т.п.
- 4.7 Если не соблюдены условия хранения деталей на складе покупателя (для деталей, изготовленных ранее 18 месяцев с момента обращения

Поставщик

Покупатель

Форма Рекламации покупателя:

Руководителю контрольно-ревизионного отдела (наименование, предприятия, предпринимателя)	ООО «АВТОМАСТЕР»
Ф.И.О.	Сесоров Максим Евгеньевич
Контактное лицо:	Ирина Дюжакова, Екатерина Сорокина.
Адрес эл. почты для направления	kro@pravt-nn.ru
Телефон	+7 920-255-37-09, приложение MAX

Покупатель-потребитель (наименование предприятия) Ф.И.О.,	
Адрес:	
Контактный телефон покупателя-потребителя **	
Дата обращения *	« » 202 г.

РЕКЛАМАЦИЯ

1.	Наименование товара/марка *	
2.	Идент. № (если з/ч номерная) *	
3.	Дата приобретения товара (номер док.) *	
4.	Модель автомобиля, на который был установлен товар, VIN по запросу КРО	
5.	Модель двигателя и класс экологичности *	
6.	Дата начала эксплуатации товара *	
7.	Копия заказ-наряда и акта выполненных работ от СТО на установку и снятие детали, где будет зафиксирован номер машины и пробег *	Для группы товаров: ГБЦ, Форсунки, КПП в сборе, Редукторы, Механизмы рулевого управления, Рейки, Блок Цилиндров.
8.	Дата возникновения неисправности *	
9.	Пробег з/ч в составе а/м (км) *	
10.	Описание неисправностей *	Текст, фото и/или видео
11.	Требования покупателя (потребителя) *	
12.	Подпись покупателя(потребителя) или его уполномоченного представителя.	

Внимание:

Строки, обозначенные символом «*» обязательны к заполнению для рассмотрения Продавцом Рекламации покупателя.

Покупатель-потребитель ** - физ. лицо, либо юр. лицо, закупившее Товар с целью проведения ремонтных работ на автомобиле собственном или находящемся во владении эксплуатирующей компании собственника