

## Порядок предъявления претензий

1. При возникновении у Потребителя претензии на качество купленной продукции в период гарантийного срока, он обязан в течение **трех дней**, с момента обнаружения дефекта, направить **ИЗВЕЩЕНИЕ** (электронное письмо, факс) на имя директора ООО «АРС Групп» (далее Поставщика) о непригодности использования изделия по назначению (форму извещения можно скачать ниже).

2. При получении извещения Поставщик в течении пяти дней сообщает Потребителю о своем решении:

- дает рекомендации по исправлению выявленной неисправности;
- дает согласие на выезд своего представителя для рассмотрения претензии и участия в составлении двухстороннего акта-рекламации;
- дает согласие на составление акта-рекламации в одностороннем порядке, без участия представителя Поставщика;
- дает разрешение на отправку изделия Поставщику для исследования и определения причины неисправности.

3. Акт рекламации должен быть оформлен в **трех дневный срок** с момента получения ответа Поставщика (п.2). Копия акта рекламации направляется Поставщику электронным письмом в день подписания акта со стороны Потребителя. Оригиналы акта и дефектные изделия высылаются в течение **14 дней** с момента составления акта, способ доставки - по согласованию с Поставщиком.

Рекламации **не подлежат удовлетворению** в случаях:

- возникновения дефектов, образовавшихся в результате использования изделия не по назначению; нарушения правил эксплуатации, неправильной консервации и хранения;
- разборки изделия, а также ремонта в гарантийный период без разрешения Поставщика;
- внесения каких-либо конструктивных изменений без согласования.

**Претензии по присланным Поставщику изделиям без соблюдения процедуры предъявления рекламации не рассматриваются и удовлетворению не подлежат.**

В случае выявления некачественной продукции при приемке, ее некомплектности, повреждениях при транспортировке Потребитель должен руководствоваться действующим Гражданским законодательством РФ.

Изделия, возвращенные Поставщику для исследования и определения причин возникновения дефекта, передаются Потребителем на склад на ответственное хранение при наличии следующих сопроводительных документов:

- акта рекламации по форме № ТОРГ-2,
- накладной по форме № ТОРГ-12 с пометкой «накладная на возврат некачественного товара»,
- копии расходной накладной, по которой изделие было отгружено Поставщиком.

**Продукция, доставленная без согласования с Поставщиком, на склад не принимается.**

## ИЗВЕЩЕНИЕ О ПРЕТЕНЗИИ

«  »            20   г.

Предприятие (организация)

\_\_\_\_\_  
*(полное наименование предприятия (организации))*

\_\_\_\_\_  
*(адрес, телефон, факс)*

Состав комиссии

председатель \_\_\_\_\_

*(должность, фамилия, имя, отчество)*

члены комиссии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(должность, фамилия, имя, отчество)*

Провела обследование вышедшего из строя изделия

\_\_\_\_\_  
*(наименование изделия)*

отгруженного ООО «АРС Групп»

Настоящим Комиссия подтверждает, что данное изделие приобретено у ООО «АРС Групп»

«  »            20   г. \_\_\_\_\_

*(дата и номер расходной накладной)*

Условия эксплуатации \_\_\_\_\_

*(пробег транспортного средства, или наработка в моточасах)*

\_\_\_\_\_  
*(характер работ, выполненных до выявления неисправности)*

Описание неисправности \_\_\_\_\_

Предполагаемый дефект \_\_\_\_\_

Заключение комиссии \_\_\_\_\_

Подписи членов комиссии

М.П.