



**Общество с ограниченной ответственностью «АртФорм»**

Приложение к приказу  
от 13.05.2022 г. №\_\_\_\_

**ПРАВИЛА**  
**приёмки товара по количеству и качеству**

## Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Гарантийные условия. Гарантийный срок .....	4
3. Приёмка товара покупателем по количеству и качеству .....	5
3.1. Общие положения приёмки товара покупателями по количеству и качеству .....	5
3.2. Сроки приёмки товара по количеству и качеству. ....	6
3.3. Особенности приёмки товара по количеству .....	7
3.4. Особенности приёмки товара по качеству .....	8
3.5. Порядок составления акта приёмки товаров по количеству и качеству .....	9
3.6. Особенности приёмки товара по количеству и качеству потребителем (конечным потребителем).....	11
4. Порядок возврата или обмена товара ненадлежащего качества .....	11
4.1. Общие положения возврата или обмена товара ненадлежащего качества потребителям	11
4.2. Особенности возврата или обмена товара ненадлежащего качества покупателям (юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям) .....	14
4.3. Проведение экспертизы товара .....	16
5. Порядок возврата или обмена товара надлежащего качества .....	16
Приложение № 1 к Правилам приёмки товара по количеству и качеству. Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приёмке товара (форма) .....	18
Приложение № 2 к Правилам приёмки товара по количеству и качеству. Претензия от юридического лица или индивидуального предпринимателя (форма) .....	20
Приложение № 3 к Правилам приёмки товара по количеству и качеству. Заявление (претензия) от физического лица (форма) .....	22

## 1. Общие положения

Правила приёмки товара по количеству и качеству (далее – Правила) определяют общий порядок приёмки товаров покупателями (потребителями) по количеству и качеству, алгоритм действий продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) и покупателя (потребителя) в случаях выявления несоответствия по количеству и/или по качеству товара, а также устанавливает порядок возврата товаров ненадлежащего качества и надлежащего качества, порядок и сроки предъявления рекламационных обращений и принятия решений по ним.

Основанием для разработки настоящих Правил являются Гражданский кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Закон о защите прав потребителей (далее – Закон), другие федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации (далее – РФ), регулирующие отношения в сфере купли продажи (поставки) товаров и Инструкции Госарбитража СССР № П-6 от 15.06.1965 и № П-7 от 25.04.1966г.

Участниками регулируемых данными Правилами отношений являются физические лица, индивидуальные предприниматели и юридические лица.

В целях использования настоящих Правил используются следующие основные понятия:

**товар** – продукция (детали, комплектующие, готовые изделия), изготавливаемая ООО «АртФорм» (далее – Общество) в целях осуществления предпринимательской деятельности, а также приобретаемая покупателем с целью ее перепродажи в рамках этой деятельности либо покупаемая потребителем для использования товара исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**рекламация (рекламационное обращение)** - претензия или заявление покупателя (потребителя) предъявляемая продавцу (изготовителю, ) по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого (поставленного) товара, обнаруженного в период приёмки товара или действия гарантийного срока, требование об устранении недостатков, снижении цены, возмещении убытков (причиненного ущерба) либо возврата или замены товара;

**покупатель** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, являющийся приобретателем товара, оплатившим его стоимость, исключительно с целью осуществления предпринимательской деятельности в виде перепродажи товара другим покупателям или потребителям;

**потребитель (конечный потребитель)** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товар исключительно для собственных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**изготовитель товара** – общество с ограниченной ответственностью «АртФорм», производящее товар для его реализации покупателям и/или конечным потребителям как от своего имени, так и через официальных представителей – продавцов или его агентов;

**продавец** – юридическое лицо (независимо от ее организационно-правовой формы) или (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), реализующие товар покупателям или конечным потребителям по договору купли-продажи или договору поставки;

**недостаток товара** - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (в том числе при дистанционной торговле);

**существенный недостаток товара** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

**скрытый недостаток товара** - это недостатки, которые не могли быть обнаружены при обычной для данного вида товара проверке и выявлены лишь в процессе обработки, подготовки к монтажу, в процессе монтажа, использования и хранения товара;

**ненадлежащее качество товара** – это несоответствие товара обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора, или целям, для которых товар такого рода

обычно используется или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора или образцу (описанию) при продаже товара по образцу и (или) описанию;

**надлежащее качество товара** – это состояние товара, соответствующее все обязательным требованиям к товару, предусмотренным действующим законодательством или договором, вследствие чего товар может быть использован по целевому назначению, а значит быть полезным потребителю;

**гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязаны удовлетворить одно из требований потребителя, установленных статьей 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

**срок службы товара** – это период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

**срок хранения товара** – это период в течение, которого товар полностью сохраняет свои потребительские свойства (указывается в ТУ). По окончании срока хранения товар остается пригодным для использования, но требуется его проверка на соответствие требованиям.

## 1. Гарантийные условия. Гарантийный срок

Общество с ограниченной ответственностью «АртФорм» (далее – Общество, изготовитель) изготавливает и реализует товары из АБС материала. Изделия из АБС материала изготавливаются из полимерных материалов, трудно горючей марки полимерных пластиков, предназначенных для отделки интерьеров и экстерьеров транспортных средств. В свою очередь полимерные материалы изготовлены в соответствии с директивой 2007/46/ЕС, Правилами ЕЭК ООН № 118-00, ТУ 2246-001-11021867-2013 «ЛИСТЫ ИЗ ПЛАСТИКА» и соответствуют требованиям Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств».

### Преимущества свойств ABS (АБС) пластика:

- повышенная ударопрочность и эластичность;
- нетоксичность;
- долговечность;
- влагостойкость;
- устойчивость к щелочам;
- высокая устойчивость к растворам кислот и неорганических солей;
- устойчивость к жирам, смазочным маслам, бензину и углеводородам;
- ровная блестящая поверхность (имеются марки, как с пониженным, так и с повышенным уровнем блеска, а также матовые);
- Теплостойкость 103 °С (до 113 °С у модифицированных марок);
- Широкий диапазон эксплуатационных температур (от -40 °С до +90 °С).

### Недостатки свойств ABS (АБС) пластика:

- Невысокая устойчивость к ультрафиолетовому излучению;
- Растворимость в бензоле, ацетоне, эфире, анизоле, анилине, этилхлориде и этиленхлориде;
- Невысокая устойчивость к атмосферным воздействиям;
- Невысокие электроизоляционные свойства.

В силу того, что изделия из АБС материала подвержены естественному износу, а их ресурс и состояние напрямую зависят от манеры и интенсивности эксплуатации, гарантия на изделия данного вида составляет 12 месяцев с момента продажи товара (передачи конечному потребителю).

Данный лимит времени позволяет выявить именно заводской брак товара, а не приобретенные в процессе эксплуатации дефекты (скрипы, вибрации), которые проявляются в

течение эксплуатации товара и могут быть вызваны не столько качеством самого товара, а скорее интенсивностью эксплуатации и степенью нагрузки на товар.

Покупатель либо потребитель вправе предъявить предусмотренные Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – РФ), Законом, настоящими Правилами и (или) договором поставки (продажи) требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, их устранения в пределах гарантийного срока, а также их обнаруженных при приёмке товара.

Гарантийный срок товара составляет 12 месяцев, который исчисляется со дня передачи товара покупателю или конечному потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи товара установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия, устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, при этом гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

Срок службы товара составляет 3 (Три) года, данный срок начинает действовать со дня приобретения потребителем (конечным потребителем) товара. Информацию о сроке службы товара должен довести до потребителя его продавец товара.

Срок хранения товара составляет – 5 (Пять) лет при соблюдении условий хранения, определенных в ТУ на товар: товар должен храниться в крытых сухих складских помещениях при температуре (25-35) С в упаковке, в условиях, исключающих воздействие воды, агрессивных сред, а также легковоспламеняющихся и горючих жидкостей. Начало действия данного срока – с момента передачи товара покупателю (конечному потребителю).

### **3. Приёмка товара покупателем по количеству и качеству**

#### ***3.1. Общие положения приёмки товара покупателями по количеству и качеству***

3.1.1. Положения данного раздела настоящих Правил распространяются (применяются) на приёмку товара покупателями - юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, приобретшими товар и оплатившими его стоимость для последующей его реализации (перепродажи).

3.1.2. Приёмка товара по количеству и качеству (далее – приёмка товара) производится покупателем в соответствии с условиями договора, настоящими Правилами, нормативными правовыми актами, обязательными для применения при приёмке товара.

Приёмка товара проводится покупателем самостоятельно либо с участием продавца или общественного представителя, в случаях определенных п. 3.1.10 настоящих Правил или договором.

3.1.3. При выявлении недостатков, несоответствий по количеству и /или качеству, маркировке товара установленным требованиям покупателем составляется акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приёмке товара (далее – Акт) по утвержденной настоящими Правилами форме согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам

В случае необходимости для составления двухстороннего Акта покупатель обязан вызвать представителя продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в сроки и порядке, определенные пунктами 3.1.4 и 3.1.5 настоящих Правил.

3.1.4. Вызов представителя продавца осуществляется посредством направления уведомления по корпоративной электронной почте либо почте лица, ответственного за исполнение договора, в срок не позднее 3 (Трех) рабочих дней после обнаружения несоответствия, если иные сроки не установлены договором.

В уведомлении о вызове представителя продавца указывается:

- наименование товара, дата его отгрузки, номера транспортных накладных и/или иных сопроводительных документов;

- количество недостающего товара и его стоимость, характер недостачи (количество отдельных мест и другие данные, подтверждающие недостачу);
- состояние упаковки, пломб (при наличии);
- основные недостатки, обнаруженные в товаре, количество товара ненадлежащего качества;
- время и дата, в течение которого назначена совместная приёмка товара (в пределах сроков установленных настоящими Правилами или договором сроков).

3.1.5. Представитель продавца, находящегося в этом же населенном пункте, обязан явиться по вызову покупателя не позднее 3 (Трех) рабочих дней после получения уведомления, если в нем не указан иной срок явки. Представитель продавца, находящегося в другом населенном пункте, в течение разумного срока, необходимого для его прибытия на место осмотра товара, но не более 7 (Семи) рабочих дней с момента получения уведомления.

Продавец обязан не позднее следующего дня после получения уведомления сообщить покупателю будет ли направлен представитель для участия в приёмке. В приёмке товара может участвовать любое лицо, имеющее доверенность, оформленную в установленном порядке с правом представлять интересы продавца, в том числе подписывать соответствующий акт на приёмку конкретного товара и иные документы, связанные с приемом товара, а также полномочия этого лица и его срок действия.

3.1.6. При неявке представителя продавца в установленный срок, а также неполучении ответа на уведомление проверка по количеству и качеству может производиться с участием представителя общественности (п. 3.1.10 Правил).

3.1.7. Лица, участвующие в приёмке товара должны быть ознакомлены с настоящими Правилами, условиями договора поставки (купли продажи), а также всеми иными сопутствующими документами и сведениями, содержащими информацию о количестве и (или) качестве товара.

Лица, участвующие в приёмке товара несут ответственность в соответствии с законодательством за преднамеренное искажение результатов приёмки товара по количеству и качеству.

При приёмке товара должны быть приняты меры по обеспечению сохранности товара, предотвращению их утери и хищения, а также смещения с другими товарами.

3.1.8. Если при приёмке товара будет установлено, что причиной повреждения, порчи либо иного состояния товара, исключающую его возможность полного или частичного использования по назначению, а также его утраты, явились дефекты производственного характера, то ответственность за товар ненадлежащего качества возлагается на изготовителя.

3.1.9. Если при приёмке товара от перевозчика будет установлено, что повреждение, порча, утрата этого товара произошли вследствие несоблюдения продавцом правил упаковки, затаривания, сдачи товара к перевозке, правил погрузки, разгрузки и крепления товара или отправка осуществлена без упаковки, то ответственность за причиненные убытки возлагаются на продавца в порядке и размерах, определенных законодательством или договором, как за отгрузку товара ненадлежащего качества.

3.1.10. В случае отказа (неявки) представителя продавца от участия в приёмке товара по количеству и качеству, покупатель вправе привлечь к приёмке товара представителя общественности одной из указанных организаций: торгово-промышленной палаты, экспертной организации (эксперта), органа по сертификации продукции, испытательного центра или лаборатории, аккредитованных Государственным комитетом по стандартизации РФ в области, соответствующей для проверки качества принимаемых товаров.

Участие представителя общественности осуществляется на возмездной основе на основании заключенного договора об оказании услуг между общественной организацией и лицом, инициировавшим его участие в приёмке товара.

### ***3.2. Сроки приёмки товара по количеству и качеству.***

3.2.1. Товар, поставляемый продавцом без тары, в открытой или поврежденной таре, принимается покупателем по количеству в момент получения его от продавца или перевозчика либо в момент вскрытия опломбированных и разгрузки неопломбированных транспортных средств



и грузовых мест, но не позднее сроков, установленных для их разгрузки действующими на транспорте правилами или договором перевозки.

В таком порядке принимаются грузовые места по количеству мест в исправной закрытой упаковке.

Товар в исправной закрытой упаковке по количеству товарных единиц в каждом грузовом месте принимается покупателем одновременно со вскрытием упаковки, но не позднее 10 (Десяти) календарных дней с момента доставки груза продавцом либо при выборке товара покупателем со склада продавца.

3.2.2. Приёмка товара по качеству на складе Покупателя производится в следующие сроки:

- при поступлении товара из другого населенного пункта - не позднее 20 (Двадцати) календарных дней после его получения от перевозчика или поступления на склад покупателя;
- при поступлении товара из данного населенного пункта - не позднее 10 (Десяти) календарных дней после его получения от перевозчика или поступления на склад покупателя.

3.2.3. В случае обнаружения в ходе приёмки товаров, его недостатки, ненадлежащего качества товара или его порчи срок приёмки, установленный пунктами 3.2.1 и 3.2.2. настоящего Положения, прерывается для вызова представителя продавца, указанного в п.п. 3.1.3 – 3.1.6 настоящего Положения (или представителя общественности), и продолжает исчисляться после возобновления приёмки.

При этом общая продолжительность приёмки товаров не должна превышать срока, установленного пунктами 3.2.1 и 3.2.2. настоящего Положения.

### ***3.3. Особенности приёмки товара по количеству***

3.3.1. Приёмка товаров по количеству осуществляется на соответствие количества фактически полученного товара данным, указанным в договоре, транспортных, товарных и иных документах (спецификациях, заказах, счетах, упаковочных листах или ярлыках, маркировке на таре и упаковке).

Приёмка товара, поставляемого без упаковки, в открытой или поврежденной упаковке (таре), а также приёмка товара по количеству мест, поставляемого в закрытой упаковке (таре), производится:

- на складе покупателя - при доставке товара продавцом либо перевозчиком;
- на складе продавца - при выборке товара покупателем или по его поручению третьим лицом - получателем;
- в месте вскрытия опломбированных или в месте разгрузки неопломбированных транспортных средств и грузовых мест;
- на складе перевозчика - при доставке и выдаче товара перевозчиком.

3.3.2. Приёмка по количеству товаров, поставленных в закрытой упаковке (таре), обеспечивающей их сохранность, осуществляется по количеству грузовых мест на соответствие данным о количестве грузовых мест, указанным в договоре и (или) в транспортных и сопроводительных документах.

3.3.3. Приёмка товаров по количеству товарных единиц проводится путем сплошного подсчета с полной выкладкой товара из упаковки (тары) (при необходимости и возможности из упаковки) и (или) иного измерения количества в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким измерениям техническими нормативными правовыми актами.

3.3.4. Участники приёмки товаров по количеству должны обеспечивать его сохранность. В этих целях приёмка одной партии товара производится непрерывно. При осуществлении приёмки больших партий товаров либо по иным уважительным причинам допускается перерыв в приёмке товаров при организации мер по контрольному обеспечению сохранности товаров и условий их приёмки.

3.3.5. В случае обнаружения недостатка товара на складе перевозчика, (несоответствия отдельных грузовых мест его количеству, указанной в транспортных или сопроводительных документах), покупатель обязан:

- приостановить приёмку;
- принять меры по обеспечению сохранности товара и предотвращению его смешения с иным товаром;
- вызвать для участия в приёмке товара представителя продавца согласно п.п. 3.1.3 – 3.1.6 настоящего Положения;
- оформить Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приёмке товара (Приложение № 1 к Правилам), подписанный лицами, производившими приёмку товара с участием представителя перевозчика, и в товарной (ТТН) сделать соответствующую запись с указанием выявленной недостачи, несоответствия грузовых мест товарной накладной и /или ТТН, а также другие установленные несоответствия качества, маркировки поступившего товара, упаковки и др.

### **3.4. Особенности приёмки товара по качеству**

3.4.1. Приёмка товара по качеству предусматривает их проверку на соответствие требованиям в отношении качества товаров, установленным договором, нормативно-правовыми актами, в том числе соответствие образцам (эталонам).

3.4.2. **Приёмка товара по качеству** осуществляется в случаях, **когда договором и (или) нормативно-правовыми актами установлены требования к качеству и (или) безопасности** товара либо такая приёмка предусмотрена договором.

Кроме того, приёмка **товара по качеству должна проводиться при получении товара, если обнаружены признаки порчи или повреждения товара.**

**Приёмка товара по качеству может не проводиться в отношении товаров, которые предназначены для их последующей продажи (поставки) покупателям (потребителям) и продаются в оригинальной упаковке изготовителя (либо в соответствующих случаях - таре или упаковке продавца), имеющей исправное состояние и ненарушенное контрольное обеспечение сохранности, если иное не предусмотрено законодательством.**

3.4.3. При приёмке товара по качеству одновременно проверяется упаковка (тара), маркировка на упаковке и товарах (при необходимости), выполнение иных условий, направленных на обеспечение сохранности и целостности товаров, на соответствие требованиям, установленным нормативно-правовыми актами и (или) другими обязательными правилами упаковки, маркировки, хранения и перевозки данных товаров.

В процессе приёмки товаров по качеству также проверяется их комплектность.

3.4.4. В случае обнаружения несоответствия качества товара или упаковки (тары) требованиям нормативно-правовых актов, образцам (эталонам), договору покупатель обязан:

- приостановить дальнейшую приёмку товара;
- принять меры по обеспечению сохранности товара и предотвращению дальнейшего ухудшения его качества и смешения с иным товаром;
- вызвать для участия в приёмке товара представителя продавца или иного представителя, указанного в п. 3.1.10 настоящего Положения;
- оформить факт выявленного несоответствия Актом, согласно приложению № 1 к настоящим Правилам, подписанным лицами, производившими приёмку товара.

3.4.5. Покупатель может установить несоответствие качества товаров после проведения их приёмки, в том числе в процессе хранения (при соблюдении необходимых для обеспечения сохранности товаров условий), при подготовке товаров к розничной торговле или дальнейшей продаже, в случае их возврата последующим покупателем либо использования в производственных процессах при выявлении скрытых недостатков, а также в случае возврата товара потребителем (конечным потребителем) Акт о скрытых недостатках должен быть составлен в течение 5 (Пяти) календарных дней со дня обнаружения недостатков, но не позднее 4 (Четырёх) месяцев со дня получения товара покупателем (потребителем), обнаружившим недостатки.

Акт о скрытых недостатках, обнаруженных в товаре с гарантийными сроками службы, должен быть составлен в течение 5 (Пяти) дней после обнаружения недостатков, но в пределах установленного гарантийного срока.



Акт о скрытых недостатках товаров, гарантийный срок на которые исчисляется с момента их розничной продажи, может быть составлен также в период хранения до продажи, независимо от времени получения товаров.

Акт о скрытых недостатках может быть составлен и в течение срока службы товара, установленного изготовителем.

Если для участия в составлении Акта вызывается представитель продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), то к установленному 5 (Пяти)-дневному сроку добавляется время, необходимое для его приезда.

Акт о скрытых недостатках предъявляется в сроки, установленные законодательством или договором для выявления покупателем (потребителем) скрытых недостатков товаров, выявленных в течение срока службы товара.

3.4.6. При необходимости приёмки по качеству товаров, находящихся в исправной закрытой упаковке, которая обеспечивает их сохранность и целостность, она может быть вскрыта, если это не повлияет на условия хранения и реализации товаров.

### **3.5. Порядок составления акта приёмки товаров по количеству и качеству**

3.5.1. Если при приёмке товаров по количеству и качеству будут выявлены недочёты товара или его ненадлежащее качество, то результаты приёмки оформляются Актом, который составляется в день выявления недочёта и/или ненадлежащего качества товара.

3.5.2. При приёмке товара от перевозчика покупатель, в соответствии с действующими на транспорте правилами перевозок грузов, обязан проверить, обеспечена ли сохранность товара при перевозке, в частности:

- проверить наличие на транспортных средствах пломб отправителя, их исправность, оттиски на них, наличие защитной маркировки груза и исправность тары;
- проверить соответствие наименования груза и транспортной маркировки на нём данным, указанным в транспортной накладной (ТН);
- проверить, были ли соблюдены установленные правила перевозки, обеспечивающие предохранение груза от повреждения и порчи, сроки доставки, а также произвести осмотр груза.

3.5.3. При приёмке товара от перевозчика покупатель во всех случаях, в том числе приёмке товара ненадлежащего качества, недочёта товара, несоответствия отдельных грузовых мест обязан потребовать от перевозчика отметки на товарной накладной и составления.

3.5.4. В Акте должны быть указаны:

- наименование организации, проводившей приёмку товаров, её адрес;
- адрес, по которому производилась приёмка товаров;
- дата и номер его составления, время начала и окончания приёмки товаров. Если приёмка товаров произведена с нарушением установленного срока, должны быть указаны причины несвоевременности приёмки, время их возникновения и устранения;
- фамилия, имя и отчество лиц, участвовавших в приёмке товаров и в его составлении, место их работы, занимаемые должности;
- наименование и адрес продавца;
- дата и номер уведомления о вызове представителя продавца;
- номер и дата заключения договора;
- номер и дата выписки счета-фактуры и транспортной накладной;
- номер и дата составления документа, удостоверяющего качество товара;
- дата отправки товара из пункта отправления или со склада Продавца;
- дата прибытия товара в пункт назначения, время выдачи груза перевозчиком, время вскрытия опломбированных транспортных средств и грузовых мест, время доставки товара на склад покупателя;
- дата и номер его составления, выданного перевозчиком или органом связи (при его наличии);

- условия хранения товара на складе покупателя до его приёмки;
- состояние, недостатки упаковки в момент осмотра товара, содержание наружной маркировки тары и другие сведения, на основании которых можно сделать вывод о принадлежности упаковки, в которой предъявлен товар, а также дата вскрытия упаковки, количество товара, находящегося в данной упаковке;
- при выборочной проверке товара - порядок отбора товара для выборочной проверки с указанием основания такой проверки;
- кто осуществил пломбирование и взвешивание (продавец или перевозчик) отгруженного товара, исправность пломб и содержание оттисков согласно действующим на транспорте правилам;
- транспортная и отправительская маркировка мест (по документам и фактически), наличие или отсутствие упаковочных ярлыков, пломб на отдельных грузовых местах;
- способ определения количества недостающего товара (взвешивание, подсчет грузовых мест, обмер и другие);
- количество, полное наименование и перечисление предъявленного к осмотру и фактически проверенного товара с выделением забракованного товара, подлежащего исправлению у изготовителя или на месте, в том числе путем замены отдельных частей (деталей), а также товара, сорт которого не соответствует указанному в документе, удостоверяющем его качество.

Подробное описание выявленных недостатков:

- количество некомплектного товара и перечень недостающих частей и деталей, их стоимость;
- количество недостающего товара и его стоимость;
- заключение о причинах и месте образования недостачи, характере выявленных в товаре недостатков и причинах их возникновения;
- другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приёмке, необходимо указать в нем для подтверждения недостачи или ненадлежащего качества и некомплектности товара.

Если при приёмке товаров будут выявлены не только недостача, но и излишки его против данных, содержащихся в транспортных и сопроводительных документах Продавца, то в акте должны быть указаны точные сведения об этих излишках.

3.5.5. Акт подписывается всеми лицами, участвующими в приёмке товаров.

Лицо, выразившее несогласие с содержанием Акта, обязано изложить в письменном виде свое мнение (прилагается к Акту), о чем в Акте делается соответствующая отметка.

При отказе лица, принимавшего участие в приёмке товаров по количеству и качеству, от подписания Акта в нем делается об этом запись.

В Акте перед подписью лиц, участвующих в приёмке, указывается о предупреждении этих лиц об ответственности за подписание Акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

3.5.6. Если между продавцом (его представителем) и покупателем (потребителем) возникают разногласия о характере выявленных дефектов по качеству и причинах их возникновения, а также о причинах образования недостачи товара, то для их определения покупатель обязан пригласить эксперта, либо иного представителя, указанного в п.3.1.10 настоящего Положения.

3.5.7. Акт утверждается руководителем юридического лица, осуществлявшего приёмку товаров, или индивидуальным предпринимателем не позднее следующего дня после его составления.

3.5.8. Если приёмка товаров производилась в выходной или праздничный день, Акт приёмки утверждается указанными в настоящем пункте лицами в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.5.9. К Акту, составленному в соответствии с требованиями настоящего Положения, прилагаются документы, подтверждающие ненадлежащее качество товара, причины происхождения недостачи и порчи (хищения) товара.

3.5.10. Акты приёмки товаров по количеству и качеству регистрируются и хранятся в порядке, установленном покупателем.

### **3.6. Особенности приёмки товара по количеству и качеству потребителем (конечным потребителем).**

3.6.1. Приёмка товара по количеству и качеству производится потребителем в момент получения товара или заказа в целом. Потребитель обязан осмотреть товар (заказ), его внешний вид, комплектность товара, (а также комплектность заказа).

После принятия товара (заказа) претензии к внешним дефектам товара, его количеству, комплектности и товарному виду не принимаются.

3.6.2. В случае обнаружения потребителем недостатков товара (заказа, несоответствия его количеству, комплектности и (или) качеству согласно товаросопроводительным документам - ТТН или ТН), заказу потребителя и условиям договора, потребитель (конечный потребитель) по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом (при наличии документального подтверждения понесенных расходов);
- отказаться от исполнения договора купли-продажи или договора поставки и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Воспользоваться этими правами потребитель вправе только в случае, если ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом заранее при продаже товара. Если при продаже товара отдельные недостатки были оговорены, это не лишает потребителя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных потребителем недостатков.

3.6.3. В случае обнаружения в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом до продажи товара, потребитель вправе обратиться с заявлением (претензией) (в том числе, о его замене или обмене на другой товар) к продавцу товара (к уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) с одним из требований, определенных п. 3.6.2 настоящих Правил, письменно по форме утверждённой Приложением № 3 к настоящим Правилам.

3.6.4. Заявление (претензия) должно быть подано на имя руководителя юридического лица – продавца товара (индивидуального предпринимателя или иного уполномоченного лица изготовителя, импортера либо изготовителя) т.е лица, у которого потребитель приобрел этот товар.

3.6.5. Потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в **течение гарантийного срока**. А при обнаружении скрытых недостатков в течение срока службы товара.

Требования к рекламационному обращению, порядку и форме обращения, а также к порядку замены ненадлежащего товара и/или его возврата определены в разделе 4 настоящих Правил.

## **4. Порядок возврата или обмена товара ненадлежащего качества**

### **4.1. Общие положения возврата или обмена товара ненадлежащего качества потребителям**

4.1.1. Настоящий порядок возврата или обмена товара ненадлежащего качества применяется в отношении его замены или обмена потребителям, приобретшим и оплатившим товар и обнаружившим недостаток товара по качеству при приёмке товара или в период его гарантийного срока

4.1.2. В случае обнаружения потребителем недостатков (скрытых недостатков) товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или

уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение 7 (Семи) календарных дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня предъявления указанного требования.

4.1.3. Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение 30 (Тридцати) календарных со дня предъявления такого требования.

4.1.4. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

4.1.5. С целью устранения выявленных недостатков товара, возмещения расходов на его ремонт, соразмерного уменьшения его стоимости, безвозмездного устранения недостатков товара, а также его замены или обмена на другой товар надлежащего качества потребитель должен обратиться к продавцу с письменным заявлением (рекламационным обращением, претензией) в порядке, определенном пунктами 4.1.6 – 4.1.10 настоящих Правил.

4.1.6. В целях унификации документооборота и ускорения процедуры рассмотрения рекламационных обращений, продавец обязан предложить потребителю оформить заявление по форме (на бланке) согласно Приложению № 3 к настоящим Правилам, являющемуся их неотъемлемой частью.

4.1.7. Бланк заявления на возврат или обмен товара ненадлежащего качества, приведенный в Приложении № 3, следует применять в случаях, когда с рекламационным обращением (заявлением) обращается потребитель – физическое лицо.

Бланк рекламационного обращения, приведенный в Приложении № 2 к настоящим Правилам, следует применять в случаях, когда с претензией обращается покупатель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, импортер либо иное уполномоченное лицо, приобретшее товар у изготовителя для последующей его продажи.

4.1.8. В заявлении (претензии) в обязательном порядке должны быть указаны причина предъявления рекламации (краткое описание неисправности (дефекта, брака) товара) и обстоятельства его выявления.

Требование по устранению выявленных недостатков товара может быть указано только одно из предложенных:

- потребовать замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом (при наличии документального подтверждения понесенных расходов);
- отказаться от исполнения договора купли-продажи или договора поставки и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Требование о замене товара с недостатками на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула) или замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены может быть заявлено потребителем в случае невозможности устранения выявленных недостатков силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя).

К заявлению (претензии) в обязательном порядке должны быть приложены документы, подтверждающие ненадлежащее качество товара: 3 (Три) фотографии в хорошем качестве, сделанные в трех разных проекциях, позволяющих визуально определить наличие недостатка (дефекта, брака), Акт об установлении расхождений по количеству и качеству при приёмке товара

(при направлении обращения покупателем – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем), документы, подтверждающие приобретение и оплату товара у продавца.

4.1.9. Вместе с заявлением на возврат (обмен) товара ненадлежащего качества потребитель обязан передать продавцу рекламационный товар. Товар должен быть передан в полной комплектации, указанной в технической документации (техническом паспорте или ином заменяющем его документе).

4.1.10. После получения заявления (претензии) продавец (изготовитель, индивидуальный предприниматель либо иной уполномоченный представитель изготовителя, импортер) товара обязан зарегистрировать заявление (претензию), как входящий документ, присвоив ему регистрационный номер и дату.

4.1.11. На основании представленного потребителем заявления продавец (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) обязан заполнить бланк рекламационного обращения согласно Приложению № 3 к настоящим Правилам и направить его изготовителю товара.

4.1.12. В случае необходимости у потребителя может быть запрошена дополнительная информация, либо документы продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) через которого производилась отгрузка товара.

4.1.13. Срок рассмотрения рекламации может занимать до 14 (Четырнадцати) календарных дней с момента получения рекламационного товара от потребителя по общему правилу, и до 30 (Тридцати) календарных дней, если потребуется проведение экспертизы рекламационного товара.

4.1.14. Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 (Десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования.

4.1.15. В случае принятия продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) решения по рекламации в пользу потребителя, стоимость рекламационного товара возмещается зачислением денежных средств на личный банковский счет потребителя, указанный в рекламационном обращении в течение 3 (рабочих) дней после рассмотрения рекламации.

При этом, компенсируется только стоимость товара без возмещения дополнительных расходов на установку (монтаж) товара (кроме случаев, когда выход из строя проданного товара повлек за собой дополнительные повреждения сопряженных деталей, узлов, агрегатов транспортного средства).

4.1.16. В случае предъявления требования о замене товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение 7 (Семи) дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение 20 (Двадцати) дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение 1 (Одного) месяца со дня предъявления такого требования.

4.1.17. Если для замены товара потребуется более 7 (Семи) дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня предъявления требования обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар



длительного пользования, обладающий этими же потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

4.1.18. Продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) должен рассмотреть заявление (претензию) потребителя в течение 10 (Десяти) рабочих дней после его получения (регистрации).

В случае принятия продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) решения об отказе удовлетворения рекламации потребитель должен быть уведомлен об этом как устно (по телефону, по электронной почте), так и письменно с указанием конкретной причины отказа.

4.1.19. Рекламации, при подаче которых отсутствует необходимый пакет документов, либо не полностью или недостоверно заполнено заявление (претензия либо товар приобретался в другого продавца, гарантийный срок истек и др., заявления на возврат или обмен товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) не принимаются к рассмотрению.

#### ***4.2. Особенности возврата или обмена товара ненадлежащего качества покупателям (юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям)***

4.2.1. Положения настоящего раздела Правил определяет порядок и сроки рассмотрения претензии покупателей (юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей), принятия решения по заявленным требованиям и процедуре замены (обмена) товара ненадлежащего качества.

4.2.2. В случае обнаружения в товаре недостатков покупатель вправе обратиться с к продавцу (изготовителю товара, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) с рекламацией (претензией) об устранении выявленных недостатков товара, снижении покупной цены товара, безвозмездного устранения этих недостатков либо о замене товара ненадлежащего качества на качественный либо возврате денежных средств, уплаченных за товар.

Покупатель вправе предъявить указанные требования при обнаружении недостатков товара, как при приёме товара, так и при предпродажной его подготовке либо получения соответствующего требования (заявления) от потребителя (конечного потребителя).

4.2.3. В целях унификации документооборота и ускорения процедуры рассмотрения рекламационных обращений, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предложить покупателю оформить претензию по форме (на бланке) их согласно Приложению № 2 к настоящим Правилам, являющемуся неотъемлемой частью настоящих Правил.

4.2.4. Претензия подается на имя руководителя торговой организации (продавца, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), у которого покупатель непосредственно приобрел товар ненадлежащего качества.

4.2.5. В заявленной претензии в обязательном порядке должны быть указаны:

- причина предъявления рекламации (претензии) – краткое описание неисправности (дефекта, брака) товара и обстоятельства его выявления;
- конкретное требование. Требование может быть указано только одно из предложенных в бланке претензии:
- либо устранение недостатков за счет средств продавца (изготовителя) либо возмещения расходов покупателя на их устранение;
- либо замена некачественного товара качественным, в случае невозможности устранения выявленных недостатков за счет средств продавца;
- либо снижение покупной цены товара;
- либо возврат денежных средств за некачественный товар.

К претензии в обязательном порядке должен быть приложен – Акт (согласно приложению № 1); 3 (Три) фотографии в хорошем качестве, сделанные в трех разных проекциях, позволяющих визуально определить наличие недостатка (дефекта, брака) товара по качеству, а также



сопроводительные документы (накладная, ТТН) с указанием артикула, количества товара, датой, печатью предприятия (при наличии) и подписью представителя юридического лица, уполномоченного на подписание товаросопроводительных документов.

4.2.6. В случае удовлетворения требования о возврате товара ненадлежащего качества либо его обмена на иной аналогичный товар покупатель обязан передать продавцу (изготовителю) рекламационный товар. Товар должен быть передан в полной комплектации, указанной в технической документации (техническом паспорте или ином заменяющем его документе).

4.2.7. После получения заявления (претензии) от потребителя продавец (изготовитель, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) товара обязан зарегистрировать заявление потребителя, как входящий документ, присвоив ему регистрационный номер и дату.

4.2.8. На основании полученного заявления потребителя продавец (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заполнить бланк рекламационного обращения согласно Приложению № 2 к настоящим Правилам.

Продавцом заполняются все поля Бланка рекламации до раздела «Заключение (вывод) эксперта о рекламационном товаре».

4.2.9. В целях соблюдения сроков, установленных действующим Гражданским кодексом РФ и Законом о защите прав потребителей, а также оперативного реагирования на поступающие рекламационные обращения (жалобы, претензии) потребителей в срок не позднее следующего рабочего дня после получения заявления и соответствующего документального подтверждения наличия недостатков (дефекта, брака) от потребителя, продавец (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан направить заполненный бланк рекламации (либо его сканированный образец (скан)), а также сканы: заявления потребителя; фотографий, подтверждающих наличие недостатка (дефекта, брака); кассового чека и гарантийных обязательств изготовителю по электронной почте на адрес: [ort@yuago.ru](mailto:ort@yuago.ru) с темой письма «Возврат товара».

4.2.10. В случае необходимости у продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) изготовителем может быть запрошена дополнительная информация, либо документы продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), через которого производилась отгрузка товара.

4.2.11. Срок рассмотрения изготовителем претензии может занимать до 14 (Четырнадцати) календарных дней с момента получения рекламационного товара от покупателя в общем случае, и до 30 (Тридцати) календарных дней, если потребуется проведение экспертизы рекламационного товара.

4.2.12. В случае принятия изготовителем (уполномоченной организацией или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортером) решения по рекламации в пользу покупателя, стоимость рекламационного товара возмещается путем зачисления денежных средств на расчетный счет покупателя.

4.2.13. В случае предъявления требования об обмене товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение 7 (Семи) дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение 20 (Двадцати) дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение 1 (Одного) месяца со дня предъявления потребителем такого требования.

В случае принятия изготовителем решения об отказе в удовлетворении рекламации покупатель должен быть уведомлен об этом как устно (по телефону, по электронной почте), так и письменно с указанием конкретной причины отказа.

4.2.12. В случае отказа в удовлетворении рекламации рекламационный товар, возвращенный покупателем изготовителю или его продавцу (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) возвращается покупателю с новым заказом либо любым иным предварительно согласованным способом.

4.2.13. Рекламации, при подаче которых отсутствует необходимый пакет документов, либо не полностью заполнены претензии на возврат (обмен) товара (изделия ненадлежащего качества и (или) бланк рекламации, утвержденных настоящими Правилами, не принимаются к рассмотрению.

### **4.3. Проведение экспертизы товара**

4.3.1. Продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

4.3.2. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза рекламационного товара проводится изготовителем в срок не более чем 30 (Тридцать) календарных дней со дня предъявления рекламационного обращения (претензия, заявление) и рекламационного товара.

4.2.3. Потребитель (представитель покупателя) вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

4.2.4. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

## **5. Порядок возврата или обмена товара надлежащего качества**

5.1. Потребитель вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, расцветке, размеру или комплектации (ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня приобретения товара, не считая дня его покупки.

5.2. Обмен товара надлежащего качества проводится при одновременном выполнении следующих условий:

- указанный товар не был в употреблении;
- сохранены товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- имеется документальное подтверждение приобретения товара у данного продавца (товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ).

Для возврата (обмена) товара надлежащего качества потребитель обязан представить доказательства, подтверждающие приобретение товара у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в том числе кассовыми и товарными чеками, товарными накладными, ТТН, УДН и иными документами, подтверждающими факт получения или оплаты товара потребителем. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт оплаты товара, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

5.3. При дистанционных способах продажи товаров, когда используются средства удаленной связи (почта, Интернет, телефон), при которых оплата товара осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

5.4. В случае требования потребителя об обмене товара на аналогичный, и если такой товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 3-х (Трех) рабочих дней со дня возврата указанного товара на основании письменного заявления потребителя, составленного в произвольной форме с указанием причины отказа.

5.5. По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

5.6. При возврате товара надлежащего качества производится возврат только стоимости товара надлежащего качества, расходы потребителя за доставку и пересылку товара не возмещаются.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют бессрочно.

6.2. Изменения и дополнения в Правила вносятся путем издания Правил в новой редакции на основании их утверждения приказом директора Общества.

6.3. Настоящие Правила обязательны для применения работниками Общества, участвующими в приёмке товара, заключении договоров поставки (купли продажи) проведении экспертизы товаров, изготавливаемых Обществом, а также контрагентов (покупателей, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) и потребителей приобретших и оплативших товар, производимый Обществом.

6.4. Настоящие Правила подлежат размещению на сайте Общества, сайтах продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, реализующих товар Общества (изготовителя).

Приложение № 1 к Правилам о приёмке товаров по количеству и качеству. Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приёмке товара (форма)

АКТ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**ОБ УСТАНОВЛЕННОМ РАСХОЖДЕНИИ  
ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ ПРИ ПРИЁМКЕ ТОВАРА**

Место приёмки товара: \_\_\_\_\_  
 Настоящий акт составлен комиссией, которая установила «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 по сопроводительным документам \_\_\_\_\_  
 (наименование, номер, дата)

\_\_\_\_\_ доставлен товар.  
 Продавец (поставщик): \_\_\_\_\_ (наименование ЮЛ, ИП) адрес: РФ, Самарская область, г. Тольятти,  
 ул. \_\_\_\_\_  
 Заказ на поставку товара № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 Способ доставки: автомобильный транспорт \_\_\_\_\_  
 Дата отправления товара: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ДАТА, ВРЕМЯ, часы, минуты						
Прибытие товара на склад покупателя	Вскрытие автофургона	Начала разгрузки	Приёмки товара			
			начало	приостановление	возобновление	окончание

Сведения о состоянии автомобильного транспорта. Наличие, описание упаковочных ярлыков, пломб на транспорте (таре, упаковке)

По сопроводительным транспортным документам значится:

Отметка об опломбировании товара, состояние пломб и содержание оттиска	Количество мест	Вид упаковки	Наименование товара	Ед.измерения	Количество товара по документам отправителя	Особые отметки отправителя по накладной
1	2	3	4	5	6	7

Расхождения по количеству мест в актируемой партии товара, обнаруженные на складе получателя	Количество мест	Количество товара/ товарных единиц
По документам продавца		
Фактически поступило		
Расхождение (+,-)		

Товар (наименование)	Номер места	Ед. измерения	По документам поставщика значится				
			артикул	сорт	кол-во, масса	цена	сумма



Приложение № 2 к Правилам о приёмке товаров по количеству и качеству. Претензия от юридического лица или индивидуального предпринимателя (форма)

**YUAGO****ПРОИЗВОДСТВО И ПРОДАЖА АВТОБОКСОВ И ТЮНИНГА ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ С ДОСТАВКОЙ ПО РФ И СНГ**

Исх. № \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

На № Вх. \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(наименование продавца, где приобретено изделие)*\_\_\_\_\_  
*(для юридических лиц - сокращенное наименование по ЕГРЮЛ, для индивидуальных предпринимателей - ФИО полностью (без сокращений))***ИНН:** \_\_\_\_\_**КПП** *(при наличии):* \_\_\_\_\_**Адрес:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
*(для юридических лиц – адрес места нахождения, указанный в ЕГРЮЛ, для индивидуальных предпринимателей – адрес места жительства)***Телефон/факс:** \_\_\_\_\_**Адрес эл. почты:** \_\_\_\_\_**Контактное лицо:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
*(ФИО полностью (без сокращений), должность, телефон)*

## ПРЕТЕНЗИЯ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. нашей организацией (ИП) был приобретен(ы)

\_\_\_\_\_  
*(указать полное наименование товара (его артикул, модель, цвет и иную информацию о товаре)*

по цене \_\_\_\_\_

*(указать цену (стоимость) товара цифрами и прописью)*

что подтверждается следующими документами: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(указать реквизиты товаро-сопроводительных документов (накладных, УПД, товарного и(или) кассового чека))*

В процессе эксплуатации товара в нем выявились следующие недостатки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(описание недостатка (неисправности) товара (изделия), обстоятельства его выявления)*



Гарантийный срок на товар составляет \_\_\_\_\_,  
что подтверждается \_\_\_\_\_  
*(реквизиты гарантийного талона (при наличии))*

Гарантирую, что товар использовался в соответствии с его назначением и инструкцией по эксплуатации.

На основании вышеизложенного, и в соответствии со ст. 475 Гражданского кодекса РФ прошу

<b>заменить товар ненадлежащего качества на аналогичный товар надлежащего качества</b>	<input type="checkbox"/>
<b>вернуть денежные средства, уплаченные за некачественный товар, на указанный в данном заявлении расчётный (лицевой) банковский счет</b>	<input type="checkbox"/>

**ВНИМАНИЕ! Выбрать можно только один вариант из предложенных**

В случае выбора второго варианта (возврата денежных средств) заполнить банковские реквизиты:

расчётный (лицевой) счет: \_\_\_\_\_

наименование Банка: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

корреспондентский счет: \_\_\_\_\_

**В случае, если данное требование неправомерно, обязуюсь возместить (оплатить) расходы продавца (поставщика, изготовителя) на отправку товара и проведение экспертизы.**

\_\_\_\_\_  
*(должность)*

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

/ \_\_\_\_\_ /  
*(расшифровка подписи)*

МП  
*(при наличии)*

Приложение № 3 к Правилам приёмки товара по количеству и качеству.

Заявление (претензия) от физического лица (форма)



ПРОИЗВОДСТВО И ПРОДАЖА АВТОБОКСОВ И ТЮНИНГА ДЛЯ АВТОМОБИЛЕЙ С ДОСТАВКОЙ ПО РФ И СНГ

Исх. № \_\_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(наименование продавца, где приобретено изделие)\_\_\_\_\_  
(ФИО потребителя полностью (без сокращений))Адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Адрес эл. почты (при наличии): \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ (ПРЕТЕНЗИЯ)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. мной был (и) приобретен(ы) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(указать полное наименование товара (его артикул, модель, цвет и иную информацию о товаре))

по цене \_\_\_\_\_

(указать цену (стоимость) товара цифрами и прописью)

что подтверждается следующими документами: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(указать реквизиты товаро-сопроводительных документов(накладных, УПД, товарного и(или) кассового чека))

В процессе эксплуатации товара в нем выявились следующие недостатки \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(описание недостатка (неисправности) товара, обстоятельства его выявления)

Гарантийный срок на товар составляет \_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_

(реквизиты гарантийного талона (при наличии))

Гарантирую, что Товар использовался мной в соответствии с его назначением и инструкцией по эксплуатации.

На основании вышеизложенного, и в соответствии со ст. ст. 502, 503 Гражданского кодекса РФ и ст.ст. 18 – 24 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» прошу:

заменить товар ненадлежащего качества на товар надлежащего качества этой же модели или другой модели с соответствующей доплатой*	<input type="checkbox"/>
устранить недостатки товара за счет средств продавца (изготовителя)	<input type="checkbox"/>
вернуть денежные средства, уплаченные за некачественный товар, на указанный в данном заявлении лицевой банковский счет	<input type="checkbox"/>
соразмерно уменьшить покупную цену товара	<input type="checkbox"/>

**ВНИМАНИЕ! Выбрать можно только один вариант из предложенных**

В случае выбора вариантов - возврат денежных средств и уменьшение покупной стоимости товара (изделия) - заполнить банковские реквизиты:

расчётный (лицевой) счет: \_\_\_\_\_

наименование Банка: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

корреспондентский счет: \_\_\_\_\_

*\*Возврат товара или его замена на товар этой же модели или другой модели с соответствующей доплатой допустимо только в случае невозможности устранения недостатка товара за счет средств или силами продавца (изготовителя).*

**В случае если данное требование неправомерно, обязуюсь возместить (оплатить) расходы продавца (поставщика, изготовителя) на отправку товара и проведение экспертизы.**

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)