

РЕГЛАМЕНТ ВОЗВРАТА ТОВАРА СО СКЛАДА ПАРТНЕРА.

Общие положения:

Данная процедура регламентирует порядок возврата товара приобретенного под заказ Покупателя со склада Партнера (в дальнейшем читать, как сторонний товар). Мы надеемся, что руководствуясь правилами, изложенными в Регламенте, Вы сможете избежать ошибочных рекламаций, связанных с возвратом деталей, установленных с нарушением правил установки или эксплуатации, а так же разобраться в правильном и не сложном оформлении запроса на возврат стороннего товара.

1) Основание для возврата товара:

- a) Заводской брак (выявленный как при продаже стороннего товара, так и при его эксплуатации) - претензия принимается в течение гарантийного срока установленного производителем.
- b) Отказ от стороннего товара Покупателем по причине «пересортица», «неверное вложение», «ошибочно выданный», «нарушение срока поставки».

2) Оформление запроса на возврат стороннего товара производится только на сайте поставщика <http://tmparts.ru>

3) Способы возврата стороннего товара на основании согласованного запроса:

- a) Самостоятельно Покупателем;
- b) Доставкой Компании;
- c) Менеджером Компании.

Рассмотрение запроса и определение условий возврата товара приобретенного под заказ Покупателя стороннего товара производится до 15 рабочих дней с момента поступления от Покупателя запроса на возврат. Ответ с определенными условиями возврата стороннего товара Покупатель получает на сайте в личном кабинете (раздел Возвраты). Покупатель обязан в течение **трех рабочих дней** (для покупателей города) и **семи рабочих дней** (регионы филиалов) после получения разрешения на возврат стороннего товара передать его на склад поставщика.

При не возврате товара по истечении этого срока обязательства компанией TISS перед Покупателем по данному запросу на возврат стороннего товара считаются исполненными, запрос аннулируется, товар возврату не подлежит.

При рассмотрении запроса на возврат стороннего товара компания TISS оставляет за собой право произвести выкуп товара с уценкой от 20%, либо отказать в обратном выкупе по причине не ликвидности товара.

1. Условия возврата товара по причине заводского брака, пересортицы или нарушения срока поставки.

1.1. Заводской брак, выявленный при визуальном осмотре товара в процессе приемки (за исключением скрытых дефектов).

ВНИМАНИЕ!

Крупногабаритные позиции (кузовные детали, стекла и др.) осматриваются Покупателем (или его уполномоченным перевозчиком) в момент передачи/отгрузки стороннего товара. Претензии по этим позициям принимаются на месте в момент передачи и должны быть зафиксированы. В дальнейшем претензии по этим позициям, за исключением скрытых дефектов, не принимаются.

Срок подачи запроса на возврат не позднее **5 (пяти) рабочих дней** со дня получения Товара Покупателем. Сторонний товар принимается к возврату только после согласования запроса на возврат.

Документы необходимые для согласования запроса на возврат:

- Номер и дата документа на реализацию стороннего товара;
- Производитель и каталожный номер детали;
- Фотографии детали;
- Внешний вид упаковки;
- При наличии повреждения на упаковке вид снаружи и внутри;
- Этикетку на упаковке крупным планом;
- Внешний вид детали;
- Крупным планом место дефекта, отличия конструкции, если детали парные или есть несоответствие конструкции.

**Фотографии плохого качества для рассмотрения запроса на возврат приниматься не будут.*

1.2. Заводской брак, выявленный в процессе установки/эксплуатации автомобиля.

Гарантийный срок на запасные части устанавливается авторизованными сервисными станциями фирм-производителей автомобилей или запчастей, или указан на упаковке товара. Срок подачи запроса не более **5 (пяти) рабочих дней** со дня обнаружения неисправности.

Если на запасные части не установлен гарантийный срок, требования по недостаткам товара могут быть предъявлены Покупателем в пределах **6 (шести) месяцев** с момента выписки накладной компанией TISS.

В случае, если заводской брак запасной части обнаружен после установки её на автомобиль Покупатель обязан предоставить:

a. Акт-дефектовки от станции технического обслуживания (далее по тексту СТО), где производилась установка детали, с обязательным указанием: артикула детали, данных автомобиля, даты оформления акта-дефектовки, печати организации (если имеется), проводившей установку детали, с подписью ответственных лиц. Подробно указать причину возврата. Описать в чем конкретно неисправность (люфт, течь, стук, трещина, неправильная отливка, неверное вложение, неверный кросс и т.д.)

b. Заказ-наряд на установку детали (если деталь устанавливалась, с обязательным указанием VIN-кода автомобиля, даты и пробега на момент обращения, артикул детали).

c. Заказ-наряд на снятие детали (с обязательным указанием VIN-кода автомобиля, даты и пробега на момент повторного обращения артикул детали).

d. Документ, подтверждающий оплату работ (чек, расходный кассовый ордер, платежное поручение и т.п.).

e. Фотографии детали либо видео (стойки, амортизаторы), чтобы был виден заводской номер, стикер производителя.

f. Гарантийный талон (в случае его наличия).

Отсутствие какого-либо из вышеуказанных документов заверенного «живой» печатью, а в случае если юридическое лицо и\или индивидуальный предприниматель работает без применения печати, подписью с указанием должности, фамилии, инициалов и телефона для связи, и указанием на работу без печати, равно их ненадлежащее, некорректное, противоречивое заполнение влечет за собой отказ в согласовании запроса на возврат.

Сторонний товар принимается к возврату только после согласования запроса на возврат с приложением скан-копий документов см. пункт 1.2.

1.3. Пересортица или несоответствие заказанному артикулу («неверное вложение», «ошибочно выданный»).

Возврат стороннего товара, если артикул на товаре отличается от артикула на его упаковке

и при этом полученный товар не является заменой артикула указанного на упаковке, а так же если внешний вид товара в упаковке отличается от внешнего вида товара по артикулу, указанному на упаковке, принимается к возврату при условии сохранения товарного вида и при отсутствии следов монтажа.

Срок подачи запроса на возврат не позднее **5 (пяти) рабочих дней** со дня получения товара Покупателем. Товар принимается к возврату только после согласования запроса на возврат.

1.4. Исключения из гарантийных обязательств.

1. Компания TISS не несет ответственности за затраты, такие как: потеря времени, расход топлива, телефонные переговоры, невозможность продолжать путешествие, потеря или повреждение груза Покупателя, другие коммерческие потери, связанные с невозможностью использования автомобиля по причине выхода из строя детали либо нарушения сроков поставки детали.

2. Компания TISS не компенсирует затраты связанные с установкой/снятием любых деталей, заказанных и приобретенных через сайт компании www.tmparts.ru

3. Условия гарантии на запасные части не распространяются во всех ниже перечисленных случаях:

a. Механические повреждения лакокрасочного покрытия кузовных деталей, отделки, стеклянных и хромированных частей, вызванные нормальным износом или любым внешним воздействием.

b. Повреждения деталей, обусловленные использованием автомобиля в гонках, ралли и других соревнованиях, или по любому другому назначению, отличному от нормального использования в личных или коммерческих целях, или обусловленные использованием неподходящего топлива и смазочных материалов.

c. Повреждения деталей вследствие аварии, актов вандализма или хищения.

d. Детали, установленные на автомобиль с измененными, замененными или удаленными идентификационным номером и/или номером шасси или с незаконно измененными показаниями счетчика пробега.

e. Детали, вышедшие из строя в результате естественного износа (Приложение 1).

f. Детали, вышедшие из строя в результате нарушения правил эксплуатации и обслуживания автомобиля (Приложение 2).

g. Незначительные шумы или вибрация, ухудшение регулировок, которые не влияют на качество, эффективность или функционирование автомобиля в целом, и которые проявляются только при определённых условиях или в необычных режимах эксплуатации, незначительные запотевания в местах уплотнений. Коррозия элементов подвески, колёсных дисков, тормозных дисков, колодок, креплений агрегатов, других узлов и деталей, находящихся в непосредственном контакте с агрессивной окружающей средой.

1.5. Ответственность Покупателя при подборе, установке и использованию запасных частей.

1. При получении стороннего товара на складе компании TISS, Покупатель должен и обязан проверить точное соответствие наименования, артикула, количества и качества фактически отпускаемого товара.

2. При подборе деталей необходимо учитывать, что кроссы и замены на сайте компании TISS являются лишь справочной информацией и нуждаются в дополнительной проверке. Гарантии точного соответствия аналогов компания не дает, о чем предупреждаем при каждом оформлении заказа. Ответственность за корректный подбор запасных частей по оригинальным программам и каталогам производителей лежит на Покупателе.

3. Приобретая деталь, необходимо помнить, что большая часть автомобильных деталей и компонентов, являются технически сложным продуктом, поэтому, при их установке рекомендуется пользоваться услугами соответствующих специализированных станций технического обслуживания, имеющих сертификат на проведение тех или иных видов работ.

4. Необходимо правильно эксплуатировать транспортное средство, на которое устанавливалась деталь, своевременно выполнять техническое обслуживание согласно требованиям, изложенным в инструкции по эксплуатации.

5. Во время всего действия гарантийного срока необходимо сохранять: фирменную упаковку с оригинальными стикерами производителя и стикером компании TISS; гарантийный талон, а так же иную документацию, относящуюся к техническому обслуживанию и ремонту автомобиля, на который устанавливалась деталь.

Примечание:

Сторонний товар принимается к возврату только в упаковке, в которой он был отпущен Покупателю. Упаковка не должна содержать какие-либо надписи, быть поврежденной. На ней должны быть сохранены штрих-коды, этикетки компании TISS и производителя товара. Нанесение иной маркировки на упаковку товара запрещается. В случае повреждения упаковки, либо ее отсутствия, а также отсутствия штрих-кода, компания TISS вправе отказать Покупателю в возврате.

Гарантия не распространяется на оригинальные электрические запасные части, установленные вне дилерских сервисных станций. Возврату оригинальные электрические запасные части не подлежат, за исключением гарантийных случаев.

Гарантия не распространяется на детали, поврежденные в результате не качественных работ по их установке.

При установке оригинальной запчасти вне дилерских сервисных станций повторная диагностика вышедшей из строя запасной части, а равно диагностика (или иная проверка качества) для получения гарантийного заключения производится на дилерском сервисе с согласия и за счет Покупателя.

Срок рассмотрения гарантийного случая составляет 15(пятнадцати) рабочих дней с момента передачи товара на склад компании TISS.

Компания TISS вправе провести независимую экспертизу запасной части, в этом случае срок рассмотрения составит **60 рабочих дней**. Если в результате проверки качества стороннего товара (экспертизы) будет установлено, что ненадлежащее качество товара является результатом не скрытых заводских дефектов, а следствием каких-либо иных причин, за которые не отвечает компания TISS, сторонний товар к возврату не принимается и подлежит отправке Покупателю за его счёт. При этом все издержки по проведению проверки качества (экспертизы) стороннего товара, которые понесла компания TISS, возлагаются на Покупателя.

1.6. Нарушение срока поставки.

При нарушении срока поставки сторонний товар надлежащего качества может быть возвращен на основании запроса «согласовано с менеджером» оформленного на сайте компании TISS в течение **3 (трех) рабочих дней** с даты оформления накладной. Ответственный менеджер своевременно подает информацию о нарушении срока поставки Руководителю отдела интернет - проекта для согласования запроса от Покупателя. В данном случае товар принимается без удержания.

а) Товар принимается к возврату только в упаковке, в которой он был отпущен

- Покупателю.
- б) Упаковка не должна быть повреждена и содержать какие-либо надписи. На ней должны быть сохранены штрих-кода, этикетки производителя товара. Нанесение иной маркировки и/или надписей на упаковку товара запрещается. В случае повреждения упаковки, либо ее отсутствия, поставщик вправе отказать Покупателю в приеме возврата.
 - с) Запрос на возврат товара должен быть оформлен на сайте поставщика <http://tmparts.ru>.

1.7. По согласованию сторон.

Сторонний товар, не доехавший до конечного покупателя Покупателя (в третьем или четвертом лице) может быть взят компанией TISS на реализацию при соблюдении условия из пункта 1.5. Возврат стороннего товара оформляется в подотчет менеджеру и требует дополнительной проверки на ликвидность руководителем отдела или ведущим специалистом интернет - проекта. При низкой ликвидности товар принимается с уценкой до 30% от стоимости.

В том случае, если запрос Покупателя на возврат товара оформлено с нарушением требований пунктов 1.1.- 1.3., либо подано с нарушением срока, установленного пунктом 1.2. настоящего Регламента. **Специалист вправе запросить дополнительную информацию по возвращаемой детали, либо «поставить отказ» по данному запросу.** В случае, запроса дополнительной информации специалистом у Покупателя, срок рассмотрения заявки на возврат 15 рабочих дней начинается с даты ответа Покупателя. Срок ответа Покупателя по запросу технического специалиста составляет **5 рабочих дней.** По истечению данного срока запрос на возврат аннулируется.

Если товар, возвращенный Покупателем, принимается Поставщиком на хранение и подлежит возврату Покупателю по его требованию и за его счет.

2.Перечень Товаров, не подлежащих возврату компании TISS:

- а) Товар стоимостью менее 300 рублей с НДС – **отменено.** Компания TISS оставляет за собой право как отменить, так и восстановить данное условие.
- б) Детали электрических систем автомобиля, требующие для проверки специального оборудования.
- с) Масла и специальные жидкости.

Приложение 1.

Перечень деталей, подверженных естественному/нормальному износу:

- лампы фар, фонарей и плафонов, предохранители;
- щетки стеклоочистителей, стекла кузова;
- фильтры, тормозные колодки, тормозные диски;
- тормозные барабаны;
- диски фрикционные и корзины сцепления;
- высоковольтные провода свечей зажигания;
- свечи зажигания;
- шланги и патрубки;
- приводные ремни навесных агрегатов двигателя;
- резиновые защитные чехлы и втулки;
- элементы системы выпуска отработанных газов;
- механизмы, приводы стеклоподъемников и зеркал;

- форсунки омывателя ветрового и заднего стекла;
- хромирование декоративные элементы кузова и интерьера ЛКП дисков колес.

Приложение 2.

Основные правила эксплуатации и обслуживания автомобиля

Необходимо своевременно проводить все периодические обслуживания (как по пробегу, так и по временному промежутку) в полном объеме.

- Проведение обслуживания (ремонта), или установка оригинальных деталей необходимо проводить только у официального дилера.
- При проведении обслуживания необходимо использовать только качественные или рекомендованные производителям горюче-смазочные материалы.
- Необходимо строго соблюдать все требования эксплуатации, изложенные в Инструкции по эксплуатации.
- Эксплуатация автомобиля в тяжелых условиях, таких как ралли, гонки и т.д., может быть причиной ограничения гарантийного периода либо отказа в гарантийном обслуживании.
- Все модификации, модернизации компонентов автомобиля либо отдельных агрегатов, необходимо проводить только у официального дилера, либо с его официального разрешения.
- В случае выявления умышленного изменения показаний спидометра автомобиля, гарантия на детали, установленные на данный автомобиль, не распространяется.
- В случае невыполнения требований, предписаний, указанных в гарантийном талоне производителя запасных частей, гарантия на детали, не распространяется.