

Порядок работы с обращениями

Гарантия и возврат денежных средств для юридических лиц

Компания «Снегоход-Сервис» гарантирует исправную работу изделий при соблюдении потребителем условий и правил транспортирования, хранения, эксплуатации, технического обслуживания и ухода, оговоренных в техническом паспорте.

Отношения между юридическим лицом и поставщиком (продавцом) товаров и услуг регламентирует Федеральный Закон Гражданский кодекс РФ гл.30 ч.2 от 26.01.1996 №14-ФЗ «Купля-продажа».

Закон предусматривает возврат или подмену приобретения юридическим лицом юридическому лицу при условии, что:

- товар или услуга не соответствует требованиям покупателя и заявленным характеристикам;
- после приобретения был обнаружен дефект;
- поставщик умышленно скрыл недостатки реализуемой продукции.

Также стороны могут договориться о снижении цены на покупку при условии, что она не потеряет своих потребительских свойств, или о ее ремонте за счет поставщика (продавца).

Вернуть товар возможно только при наличии дефектов и недостатков. Качественный продукт юридическому лицу вернуть невозможно.

1. Порядок приема обращений юридического лица от конечного покупателя

При получении обращения (претензии) от клиента, юридическое лицо должно выявить правомерность данного обращения, истинную причину неисправности путем диагностики изделия (в сервисном центре компании юридического лица, либо при отсутствии в любом сертифицированном центре). В случае если диагностика не выявила причину неисправности произвести независимую экспертизу данного изделия.

- Если неисправность произошла по вине покупателя в гарантийном обслуживании отказать.
- Если выявлен производственный брак, направить обращение в компанию «Снегоход-Сервис» (рекламационный отдел) для дальнейшего урегулирования вопроса.

2. Порядок приема техники юридическим лицом на гарантийный ремонт в сервисный центр

При приеме техники на ремонт юридическое лицо должно соблюдать перечень правил, в ином случае за дальнейшее качество изделия всю ответственность несет юридическое лицо.

Принимая на ремонт изделие, сервисный центр юридического лица должен:

- уведомить компанию «Снегоход-Сервис» о приеме техники на ремонт,
- вести учет приема техники с указанием даты, наименования изделия, перечня проведенных работ, списка замененных деталей и результата произведенного ремонта,
- составлять «Акт выполненных работ»,
- вести кассовую отчетность по сервисному обслуживанию с чеками и стоимостью работ.

3. Гарантийное обслуживание

Гарантия на изделие действует 12 месяцев с даты покупки.

Гарантия на двигатель действует 24 месяца с даты покупки.

- При возникновении вопросов по гарантийному обслуживанию и возврату денежных средств вы можете обратиться в рекламационный отдел по телефону или электронной почте.
- Специалист направит вам для заполнения «Акт рекламации» (приложение 1) и «Карточку для отправки» (приложение 2), в случае если требуется замена деталей.
- В случае возврата денежных средств, замены техники и гарантийного ремонта так же заполняется «Акт рекламации». **Данные в акте должны быть заполнены корректно и в полном объеме.**
- К акту необходимо приложить акт приема-передачи с наименованием и датой продажи, фотоматериалы, чеки, акты выполненных работ (при проведении ремонта в сервисном центре).
- Не позднее чем через **3 рабочих** дня после регистрации рекламации в Журнале, Специалист свяжется с вами и проинформирует о приеме рекламации и присвоении ей порядкового номера, а также при необходимости уточнит детали обращения.
- После выяснения сути рекламации, рабочая группа под руководством Начальника службы качества принимает решение о признании поступившей рекламации обоснованной или необоснованной. При необходимости, рабочая группа может обратиться за консультацией к производственному отделу и/или руководству Компании. За исключением этих случаев решение по рекламации принимается рабочей группой самостоятельно. Срок принятия решения Специалистом – не более **7 рабочих дней** с момента регистрации рекламации.
- Если рекламация признана необоснованной, Специалист в этот же рабочий день уведомляет Клиента об этом по электронной почте или телефону.

Примечание:

Срок реагирования на претензию определяется договором, но не должен превышать 30 дней с момента отправки заявления (п. 5 ст. 4 Арбитражного процессуального кодекса РФ).

ВАЖНО УЧЕСТЬ!

Технически сложные товары нельзя вернуть при ненадлежащем качестве, при возникновении дефектов предлагается бесплатный ремонт. Возврат денежных средств возможен только в том случае, если недостаток нельзя устранить, либо товар снова сломался после проведения работ (Технически сложные товары указываются в Перечне, утвержденном Постановлением Правительства РФ №924 от 10.11.2011)

Обмену и возврату не подлежат изделия из перечня товаров, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации №55 от 19.01.98

4. Отказ от гарантийных обязательств

Компания «Снегоход-Сервис» не несет ответственности по гарантии, если:

- истек срок гарантийной эксплуатации;
- предъявленное изделие разукomплектовано;
- нарушались правила хранения и транспортирования владельцем или торгующей организацией;
- владелец, или другое неуполномоченное лицо, ремонтировал или разбирал двигатель в период гарантийного срока работы;
- не предъявляется паспорт, или в нем отсутствуют отметки торгующей организации (штамп и дата продажи, отметка о предпродажной подготовке);
- изделие использовалось не по назначению;

- владелец заменял (дорабатывал) детали на детали, не предусмотренные конструкцией, или производил самостоятельную разборку (на изделие, в конструкцию которого были внесены несогласованные с Продавцом изменения (в т.ч. установлены звезды и цепь другого размера) либо изменены серийный номер или номер двигателя);
- изделие вышло из строя по вине потребителя в результате несоблюдения указаний данного паспорта по эксплуатации, небрежного обращения или нанесения механических повреждений;
- потребитель не соблюдал периодичность и объём технического обслуживания.

Гарантия не распространяется:

- на повреждения рамы и подрамника при условии отсутствия раковин и пустот в материале и сварочных швах;
- на изделие, которое подвергался ремонту вне специализированной сервисной станции, неквалифицированному ремонту, некачественному ремонту;
- на любые повреждения пластиковых, стеклянных, резиновых, бумажных, матерчатых, фанерных деталей;
- на изделие, используемый в спортивных соревнованиях, в коммерческих целях, а также вышедшие из строя в результате перегрузки;
- на изделие, не прошедший очередное техническое обслуживание;
- на ущерб в результате неполного или несоответствующего обслуживания (пренебрежение ежедневным или периодическим осмотром и ТО);
- на дополнительно установленное оборудование и аксессуары (в том числе ручки с подогревом, фара, лебедка, розетка прикуривателя, чехол ходовой и т.д.);
- при использовании неоригинальных запасных частей;
- на детали и системы двигателя, вышедшие из строя в результате перегрева, воздействия воды, масляного голодания, длительной работы на предельных режимах и других причин, не предусмотренных руководством по эксплуатации, при исправной системе охлаждения и смазки;
- на детали и системы, подвергающиеся износу, зависящему от: качества топлива и смазочных материалов, состояния фильтров и питающих трубопроводов, попадания посторонних предметов, состояния узлов и деталей, обеспечивающих безаварийную работу двигателя и других агрегатов, которые должны были быть проверены при периодических осмотрах;
- на расходные детали и детали, подвергающиеся износу и нагрузкам, зависящим от стиля, интенсивности и условий эксплуатации – поддерживающие колеса, ведущие колеса, пружины подвески, склизы, шланги, тросы, аккумулятор, подшипники, резинометаллические соединения, пыльники, цепь приводная, звездочки, гусеницы,
- сцепное устройство и его крепление, ремень вариатора, ведущий и ведомый шкивы вариатора, сцепление, элементы защиты, предохранители, свечи зажигания, фильтры, заправочные жидкости, прокладки различных типов, расходные материалы, прицепное устройство, тормозные колодки, тормозной диск;
- на расходные материалы (гусеницу, шплинты, оси, пусковой шнур, пластмассовые детали двигателя, масла);
- на последствия от воздействия таких внешних факторов, как природные явления, стихийные или экологические бедствия;
- не подлежат возмещению затраты, произведенные владельцем, связанные с поломкой буксировщика, на:
 - техническую помощь;
 - эвакуацию и транспортировку буксировщика;
 - компенсацию причиненных неудобств и коммерческих потерь;
 - аренду и покупку другой техники.

5. Нормативные документы

Гражданский кодекс РФ гл.30 ч.2 от 26.01.1996 №14-ФЗ, ст.783, ст. 723
п. 5 ст. 4 Арбитражного процессуального кодекса РФ

6. Контакты

По вопросам гарантийного обслуживания, возврата денежных средств, обмена изделий обращаться:

Адрес:	г. Рыбинск, ул. Захарова, 38
Электронная почта:	burlak.servis@snegoxod.ru
Телефоны рекламационного отдела:	+7-920-141-22-91 +7-905-635-33-98
Режим работы	Пн-Пт с 8.00 до 17.00 по МСК

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Акт рекламации (образец)

Приложение 2

Карточка для отправки (образец)

Дата

Рекламационный акт

В адрес ООО "Снегоход-Сервис" от

Наименование компании или ИП

По факту поломки изделия

укажите наименование изделия(модель техники)

Номер изделия

укажите номер рамы изделия

С двигателем

укажите модель, мощность и номер двигателя

Дата продажи

укажите дату продажи Изделия конечному покупателю

Владелец изделия

ФИО покупателя или наименование компании

Тел. владельца

контактный телефон владельца

Специалист

ФИО технического специалиста либо ответственного сотрудника Вашей компании

Тел. специалиста

контактный телефон технического специалиста либо ответственного сотрудника Вашей компании

ФИО или организация, на которую необходимо осуществить отгрузку по данной рекламации:

Контактный телефон фактического получателя и Email:

Адрес доставки по данной рекламации (если почта, то адрес полный):

Описание возникшей неисправности

Список необходимых запчастей

№№ Реклакции	
ФИО или орг-ия, на кот. необходимо осуществить отгрузку по данной реклакации	
Конт. телефон фактического получателя	
Актуальный адрес электронной почты для уведомления об отправке	
Адрес доставки: для почты - необходим полный почтовый адрес для ТК - город доставки	