



УТВЕРЖДАЮ

Директор торгового частного
унитарного предприятия «ТРАКБЕЛ»



А.С. Рабушко
(инициалы,
фамилия)

25

сентября 2024 года

Инструкция о порядке осуществления приемки, возврата товара и гарантийных обязательств УП «ТРАКБЕЛ» (редакция от 25.09.2024)

1. Порядок приемки товара.

1.1. Приемка товара по количеству, ассортименту, комплектности и качеству (далее – количество и качество товара) осуществляется покупателем самостоятельно в соответствии с настоящей Инструкцией.

1.2. В случаях, не урегулированных настоящей Инструкцией, стороны руководствуются Положением о приемке товара по количеству и качеству, утвержденным Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 03.09.2008 № 1290, и Гражданским кодексом Республики Беларусь (далее – ГК).

1.3. В случае выявления несоответствий количества и качества фактически поставленного товара и товара, согласованного сторонами в рамках заключенного договора, покупатель направляет УП «ТРАКБЕЛ» соответствующую претензию. УП «ТРАКБЕЛ» вправе по своему выбору согласиться с обстоятельствами, отраженными в претензии, или, в случае несогласия, осуществить приемку товара по количеству и качеству совместно с покупателем.

1.4. В случае приемки УП «ТРАКБЕЛ» товара по количеству и качеству совместно с покупателем и выявления каких-либо несоответствий фактически поставленного товара и товара, согласованного сторонами в рамках заключенного договора, составляется соответствующий акт. В акте отражаются все выявленные несоответствия товара, согласие/несогласие сторон с обстоятельствами возникновения таких несоответствий и другие необходимые данные. Акт подписывается представителями обеих сторон.

1.5. Срок предъявления покупателем претензий по количеству и качеству (внешние дефекты) товара составляет 2 (два) рабочих дня, следующих с момента принятия товара покупателем. По истечении указанного срока никакие претензии по количеству и качеству (внешние дефекты) товара УП «ТРАКБЕЛ» не принимаются и не рассматриваются.

1.6. Претензия должна быть направлена уполномоченным лицом покупателя в адрес УП «ТРАКБЕЛ» в письменной форме на электронную

почту, нарочно или заказным почтовым отправлением. Срок рассмотрения претензии составляет 3 (три) рабочих дня с момента ее получения УП «ТРАКБЕЛ».

1.7. В случае поставки товара с нарушениями условий о комплектности и согласия с данными нарушениями УП «ТРАКБЕЛ» обязуется без промедления в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты признания претензии покупателя доукомплектовать товары либо заменить их комплектными товарами.

1.8. В случае нарушения УП «ТРАКБЕЛ» п.п. 1.7. настоящей Инструкции покупатель вправе по своему выбору:

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения заключенного договора и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

1.9. В случае поставки товара с нарушениями условий об ассортименте и согласия УП «ТРАКБЕЛ» с данными нарушениями покупатель вправе по своему выбору:

1.9.1. если все поставленные товары не в ассортименте:

- принять товары;
- отказаться от их принятия и оплаты;
- отказаться от их принятия и потребовать возврата уплаченной денежной суммы (если товары уже оплачены);

1.9.2. если поставлены наряду с товарами, ассортимент которых соответствует заключенному договору, товары с нарушением условия об ассортименте:

- принять все переданные товары;
- отказаться от всех переданных товаров;
- принять товары, соответствующие условиям об ассортименте, и отказаться от остальных товаров;
- потребовать заменить товары, не соответствующие условию об ассортименте, товарами в ассортименте, предусмотренном заключенным договором.

1.10. В случае поставки товара с нарушениями условий о количестве и согласия УП «ТРАКБЕЛ» с данными нарушениями покупатель вправе по своему выбору:

1.10.1. если передано меньшее количество товара:

- потребовать передать недостающее количество товара;
- отказаться от переданного товара и его оплаты;
- отказаться от переданного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (если товар оплачен).

1.10.2. если передано большее количество товара:

- принять все количество товара и оплатить дополнительно принятый товар по цене, определенной для товара, принятого в соответствии с заключенным договором, если иная цена не определена соглашением сторон;
- отказаться от излишнего количества товара и незамедлительно вернуть

его УП «ТРАКБЕЛ».

1.11. В случае поставки товара с нарушениями условий о качестве (внешние дефекты) и согласия УП «ТРАКБЕЛ» с данными нарушениями покупатель вправе по своему выбору:

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения заключенного договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- потребовать замены товара ненадлежащего качества (внешние дефекты) на товар, соответствующий заключенному договору.

1.12. Возврат денежных средств по п.п. 1.8-1.11 настоящей Инструкции осуществляется УП «ТРАКБЕЛ» в течение 10 (десяти) рабочих дней от даты признания претензии покупателя и предъявления последним требований о таком возврате.

2. Общие условия возврата товара надлежащего качества.

2.1. Главным условием возврата товара является сохранение его потребительских свойств и товарного вида как упаковки, так и самого товара.

2.2. Товар не может быть принят на склад (возвращен), если упаковка:

- небрежно разорвана (целостность упаковки невозможно восстановить);
- имеет следы загрязнений;
- имеет надписи маркером (кроме пометок склада);
- имеет наклейки с ценой, которые невозможно удалить без повреждения целостности упаковки;
- замочена водой либо иными жидкостями;
- нарушена целостность упаковки (блистеров) комплектов вкладышей двигателя, клапанов двигателя, комплектов поршневых колец, распылителей форсунки (данные позиции возвращаются только в полностью герметичной упаковке).

2.3. Товар не может быть принят на склад (возвращен), если продукция:

- имеет явные признаки установки;
- имеет следы загрязнений;
- загрязнена песком;
- повреждена в результате небрежного обращения;
- имеются следы закручивания болтов, гаек;
- имеются следы от присоединения фишек (для электропродукции);
- заправлена смазкой, кроме продукции, которая заправлена на заводе-изготовителя.

2.4. Возврату не подлежат:

- масла и смазочные материалы;
- автохимия;
- автомобильные лампочки, комплекты ксенона.

2.5. Возврат товара надлежащего качества (по следующим причинам: ошибка менеджера при подборе товара, разночтения каталогов, ошибка при

упаковке, ошибка склада при отборе товара и пр.) после его приёмки покупателем возможен по соглашению сторон в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты его поставки.

2.6. Возврат товара осуществляется по цене его приобретения по письменному заявлению покупателя с указанием причины такого возврата. Образец заявления доступен на сайте УП «ТРАКБЕЛ»: www.truckbel.com, раздел «Клиентам – Возврат товара».

2.7. Срок рассмотрения УП «ТРАКБЕЛ» заявления покупателя о возврате товара – 5 (пять) рабочих дней с момента получения такого заявления.

3. Гарантийные обязательства (рекламация).

3.1. Товар по своему качеству должен соответствовать стандартным требованиям, предъявляемым к данному виду товаров, действующим на территории Республики Беларусь на момент поставки товара.

3.2. УП «ТРАКБЕЛ» устанавливает следующие гарантийные сроки на поставляемые товары:

- аккумуляторы с емкостью менее 100 Ah - 24 месяца от даты поставки покупателю;

- аккумуляторы емкостью равной и свыше 100 Ah - 12 месяцев от даты поставки покупателю;

- запасные части для грузового автотранспорта - 6 месяцев от даты поставки покупателю.

3.3. Иные гарантийные сроки могут быть предусмотрены соглашением сторон или действующим законодательством Республики Беларусь.

3.4. Приём товара на рассмотрение в рамках гарантийных обязательств (рекламация) возможен по общей и упрощённой процедуре.

3.5. Общая процедура рекламации.

Покупатель вместе с товаром предоставляет в адрес УП «ТРАКБЕЛ»:

3.5.1. Возвратную ТТН/ТН с указанием в основании отпуска: «Возврат товара по рекламации» или акт приема-передачи, если покупатель является физическим лицом.

3.5.2. Заполненный и подписанный акт рекламации. Образец акта доступен на сайте УП «ТРАКБЕЛ»: www.truckbel.com, раздел «Клиентам – Рекламация товара».

3.5.3. Корректно заполненный гарантийный талон (если товар при продаже сопровождается данным документом).

3.5.4. Копии заказ-наряда и/или акта выполненных работ на установку и последующий демонтаж данного товара, если дефект товара выявлен при монтаже и (или) эксплуатации на транспортном средстве.

3.5.5. Копию сертификата соответствия СТО на право технического обслуживания транспортных средств.

3.5.6. Акт дефектовки или заключение СТО о выявленных дефектах

товара в процессе его монтажа и (или) эксплуатации.

3.5.7. При наличии дефекта по причине утечки воздуха либо технических жидкостей - фото и (или) видео, подтверждающие данный дефект.

3.5.8. Для товаров - деталей электрических систем – дополнительно предоставляются данные компьютерной диагностики с подписью лица, проводившего диагностику, с расшифровкой кода (вида) ошибки.

3.6. Упрощенная процедура рекламации (для товаров торговой марки R – Truck).

Покупатель вместе с товаром предоставляет в адрес УП «ТРАКБЕЛ»:

3.6.1. Возвратную ТТН/ТН с указанием в основании отпуски: «Возврат товара по рекламации» или акт приема-передачи, если покупатель является физическим лицом.

3.6.2. Заполненный и подписанный акт рекламации. Образец акта доступен на сайте УП «ТРАКБЕЛ»: www.truckbel.com, раздел «Клиентам – Рекламация товара».

3.6.3. Для товаров - деталей электрических систем – дополнительно предоставляются данные компьютерной диагностики с подписью лица, проводившего диагностику, с расшифровкой код (вида) ошибки.

3.7. Особенности предоставления гарантии на некоторые товары.

3.7.1 Гарантия на амортизаторы предоставляется при одновременной замене всех амортизаторов на одной оси.

3.7.2. Гарантия на распылители форсунок предоставляется только на проверку их на стенде до установки на двигатель.

3.7.3. Гарантия на амортизаторы подвески кабины предоставляется только в случае одновременной замены обоих амортизаторов (передних или задних).

3.7.4. Гарантия на аккумуляторы предоставляется только в случае замены одновременно обоих аккумуляторов на транспортном средстве, на котором конструктивно изготовителем предусмотрено наличие двух аккумуляторов.

3.7.5. Гарантия на детали сцепления (корзина, диск, выжимной подшипник) предоставляется при условии замены всего комплекта сцепления.

3.7.6 Гарантия на детали поршневой группы и кривошипно-шатунного механизма предоставляется при условии замены всего комплекта на двигатель.

3.8. Гарантия не предоставляется:

3.8.1. Если в послеремонтный период не были соблюдены правила, установленные производителем эксплуатируемой техники для эксплуатации и технического обслуживания отремонтированного узла или агрегата.

3.8.2 На нормальный износ запасных частей.

3.8.3 На повреждения запасных частей в результате дорожно-транспортного происшествия, ненадлежащей их установки и/или небрежной эксплуатации.

3.8.4 На запасные части, установленные с нарушением применяемости, определенной производителями транспортных средств и / или запасных частей.

3.8.5 На неисправности запасных частей топливной системы или системы выпуска вследствие использования не предусмотренного изготовителем транспортного средства класса топлива.

3.8.6 На ремкомплекты.

3.8.7 На расходные материалы неконтролируемого износа, в том числе:

- автокосметику;
- лампы;
- щетки стеклоочистителя;
- контакты зажигания;
- метизы и фитинги;
- и иные.

3.8.8 В отношении запасных частей, эксплуатационный износ и естественное изменение состояния которых предусмотрены после их установки на транспортное средство.

3.8.9 На аппаратуру пневмосистемы, у которой при снятии с транспортного средства обнаружена грязь и масло во впускных отверстиях.

3.8.10 На детали со следами механических повреждений, полученных в результате неправильного хранения, неправильной установки либо эксплуатации с нарушением требований производителя.

3.8.11 Если дефекты товара явились следствием его неправильной эксплуатации, воздействия атмосферных явлений или иных внешних воздействий, нарушения правил установки и/или хранения.

3.8.12 Если повреждения (в особенности деталей подвески и рулевого управления) произошли из-за неаккуратного вождения на неровностях дороги (экстремальная или сверхнормативная нагрузка на транспортное средство).

3.8.13 Если причиной выхода из строя товара явилась неисправность другой детали либо агрегата.

3.8.14 При нарушении заводских пломб и наличии следов самостоятельной разборки товара.

3.8.15 На аккумуляторы в случае:

- механического повреждения и загрязнения вентиляционных отверстий;
- отсутствия гарантийного талона, этикеток завода-изготовителя;
- замерзания электролита в банках;
- оплавления полюсных выводов;
- деформаций пластин банок.

3.8.16. На ошибки совместимости товара с каким-либо программным обеспечением сторонних организаций, его версиями, утилитами, драйверами и т.п.

4 Порядок работы по рекламации.

4.1. Акт рекламации рассматривается УП «ТРАКБЕЛ» в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты его получения и только при условии предоставлении всего пакета документов согласно п.п. 3.5-3.6 настоящей Инструкции. Срок рассмотрения акта рекламации может быть продлен по решению УП «ТРАКБЕЛ» в случае задержки получения ответа от поставщика (производителя) и/или проведения дополнительных мероприятий до момента получения такого ответа и/или завершения дополнительных мероприятий, о чём покупатель уведомляется в устной или в письменной форме на электронную почту, нарочно или заказным почтовым отправлением.

4.2. В случае непредоставления какого-либо документа(ов) согласно п.п. 3.5-3.6 настоящей Инструкции УП «ТРАКБЕЛ» отказывает Покупателю в рассмотрении акта рекламации до момента предоставления такого документа(ов).

4.3. Под наступлением гарантийного случая понимается подтверждение дефекта (недостатка) рекламационного товара, который возник до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента, при соблюдении положений п.п. 3.7.-3.8. настоящей Инструкции.

4.4. Под ненаступлением гарантийного случая понимается отказ по рекламации по причине того, что:

- недостатки товара не выявлены;
либо

- недостатки товара возникли после его передачи покупателю вследствие нарушения покупателем правил пользования товаром или его хранения, либо действий третьих лиц, либо непреодолимой силы, в т.ч. по причинам, указанным в п. 3.7.-3.8. настоящей Инструкции.

4.5. В случае наступления гарантийного случая в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты его подтверждения по соглашению сторон УП «ТРАКБЕЛ» совершает одно из следующих действий:

- осуществляет возврат денежных средств покупателю (если товар оплачен);
- заменяет дефектный товар на аналогичный (при наличии на складе).

В этом случае УП «ТРАКБЕЛ» самостоятельно несет все расходы по транспортировке, диагностике, тестированию, зарядке и обслуживанию товара, предоставленного по рекламации.

4.6. В случае ненаступления гарантийного случая покупатель в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения отказа по рекламации обязан:

- принять товар у УП «ТРАКБЕЛ»;
- возместить УП «ТРАКБЕЛ» все расходы по транспортировке, диагностике, тестированию, зарядке АКБ и обслуживанию товара, предоставленного по рекламации.

4.7. В случае несогласия покупателя с отказом по рекламации по

соглашению сторон может быть проведена независимая автотехническая экспертиза рекламационного товара (далее – экспертиза).

4.8. По требованию эксперта покупатель предоставляет все запрошенные экспертом документы и сведения, товар, транспортное средство и т.д. Отказ или несвоевременное предоставление таких документов расценивается УП «ТРАКБЕЛ» как согласие покупателя с отказом по рекламации.

4.9. Если проведение экспертизы организует УП «ТРАКБЕЛ», то УП «ТРАКБЕЛ» несёт все связанные с этим расходы. При неподтверждении экспертизой наступления гарантийного случая, покупатель обязан возместить все связанные с такой экспертизой и понесённые УП «ТРАКБЕЛ» расходы в течение 7 (семи) календарных дней с даты предоставления подтверждающих документов (актов, платёжных поручений и пр.).

4.10. Если проведение экспертизы организует покупатель, то он несёт все связанные с этим расходы. При подтверждении экспертизой наступления гарантийного случая, УП «ТРАКБЕЛ» обязано возместить все связанные с такой экспертизой и понесённые покупателем расходы в течение 7 (семи) рабочих дней с даты предоставления подтверждающих документов (актов, платёжных поручений и пр.).

4.11. Если в результате экспертизы будет подтверждено наступление гарантийного случая, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения результатов экспертизы по соглашению сторон УП «ТРАКБЕЛ» совершает одно из следующих действий:

- осуществляет возврат денежных средств покупателю (если товар оплачен);

- заменяет дефектный товар на аналогичный (при наличии на складе).

4.12. При неподтверждении экспертизой наступления гарантийного случая, покупатель в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения результатов экспертизы обязан принять товар у УП «ТРАКБЕЛ».

4.13. При ненаступлении гарантийного случая согласно п.п. 4.6. и п.п. 4.12 настоящей Инструкции и отказе покупателя принять товар УП «ТРАКБЕЛ» имеет право требовать принятия товара в судебном порядке и возмещения расходов за ответственное хранение такого товара, а также:

если товар не оплачен - требовать оплаты товара в соответствии с п. 4 ст. 484 ГК и предусмотренную заключенным договором пеню с момента, когда товар должен был быть оплачен согласно условиям заключенного договора;

если товар оплачен – уплаты процентов за пользование чужими денежными средствами согласно ст. 366 ГК на сумму непринятого товара с момента, когда товар должен был быть принят согласно п. 4.6. и п.п. 4.12 настоящей Инструкции.