

### Уважаемые клиенты!

Во избежание недоразумений, большая просьба – внимательно принимать отгружаемый вам товар, согласно выписанным документам. На наших складах работают люди, а людям, как известно, свойственно иногда ошибаться. После отгрузки товара со склада ваши претензии по количеству, укомплектованности и ассортименту принимаются на рассмотрение, но исполнение по ним производится только по тем позициям товара, которые действительно были выявлены как излишки после их инвентаризации на складе.

**Срок**, в течение которого наша фабрика несет гарантийные обязательства по качеству, составляет один год со дня покупки. Просим учесть, что сроки рассмотрения претензии могут составлять до 30 календарных дней. Возврат продукции производится **ТОЛЬКО В БУДНИЕ ДНИ** (пн.–пт. с 9.00 до 18.00)

**Важно!** Перед установкой Покупателю необходимо осмотреть продукцию и убедиться в ее соответствии предъявляемым требованиям по качеству, укомплектованности и внешнему виду, и только после этого произвести монтаж, утилизировать заводскую упаковку. После проведения монтажа все гарантийные обязательства несёт организация, производившая монтаж, за исключением скрытых заводских дефектов, которые могут быть обнаружены в процессе эксплуатации. В соответствии со ст. 476 ГК РФ Поставщик отвечает за некачественный товар, если Покупатель докажет, что недостатки изделия возникли до его передачи Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. В случае обнаружения производственного брака, требующего замены товара, ответственность Поставщика ни в каких случаях не превышает цены бракованного изделия. Претензии на конструктивно переделанный каким-либо образом товар не принимаются. При возврате бракованного изделия должна соблюдаться полная комплектация:

- заводская упаковка;
- наличие комплектующих, если таковые предусмотрены.

**Обратите внимание!** Изделия с механическими повреждениями (в т.ч. бой стекла) и без заводской упаковки возврату и обмену не подлежат. Рекламационные документы, не содержащие необходимой подробной и полной информации, включающей качественные фото дефектов, приниматься к рассмотрению не будут. Спорные вопросы, касающиеся обнаружения существенного недостатка (заводского брака), решаются на основании заключения независимой экспертизы. Расходы по экспертизе оплачиваются (возмещаются) виновной стороной.

Несоблюдение вышеперечисленных правил оставляет за нами возможность отказать Вам в обмене некачественной продукции.

### Информация для покупателей в г. Москва:

Работа с рекламацией Покупателя начинается после регистрации оформленного Акта рекламации (см. образец Приложение №5). Для регистрации запроса необходимо отправить заполненный Акт по электронной почте [mos20@dveri.com](mailto:mos20@dveri.com).

Если в течение 5 рабочих дней после отправки претензии вы не получили ответ от Отдела Рекламаций, вы можете направить претензию в Службу Контроля Качества на электронную почту: [help@dveri.com](mailto:help@dveri.com).

Телефон отдела рекламаций: **+7 (495) 135-77-77, доб. 410**

### **Правила и порядок возврата товара Поставщику**

В соответствии с п. 10 ст. 172 НК РФ и п. 1.4 Письма ФНС России от 23.10.2018 N СД-4-3/20667@ изменен порядок документального оформления возврата товара Поставщику, в связи с чем документы от покупателя на возврат товара (возвратная товарная накладная, возвратный универсальный передаточный документ) с "01" июня 2019 г. Поставщиком НЕ ПРИНИМАЮТСЯ.

#### **Порядок действий для осуществления возврата:**

1. Покупатель направляет Поставщику на адрес электронной почты [mos20@dveri.com](mailto:mos20@dveri.com) уведомление о возврате товара.
2. Отдел рекламаций рассматривает такое уведомление в течение 3-х рабочих дней с момента его получения Поставщиком, в случае положительного решения по уведомлению, на электронную почту Покупателя, направляется ответ о принятом решении.
3. После получения ответа о принятом решении от Поставщика, Покупатель действует из любого представленного варианта ниже:

#### *Варианты по действиям контрагентов при физическом возврате товара от ООО и ИП:*

1. Фактический возврат товара может осуществить **лично генеральный директор организации или индивидуальный предприниматель лично**, в этом случае при передаче товара генеральный директор обязан предоставить:
  - Подписанное и скрепленное печатью "Соглашение о возврате товара" (Приложение №1) в 2-х экземплярах
  - Печать для проставления на УКД (Универсального корректировочного документа)
  - Документ удостоверяющую личность, для проверки полномочий
2. Фактический возврат товара осуществляет **доверенное лицо организации либо индивидуального предпринимателя**, для этого требуется:
  - Подписанное и скрепленное печатью "Соглашение о возврате товара" (Приложение №1) в 2-х экземплярах
  - Доверенность (Приложение №2 / Приложение №4) на осуществление действий по возврату товара, а также подписи УКД (Универсального корректировочного документа), оформленную в установленном порядке с печатью организации либо индивидуального предпринимателя.
  - Документ, удостоверяющий личность, для проверки полномочий доверенного лица.

3. Фактический возврат товара осуществляет **доверенное лицо транспортной компании**, для этого требуется:

- **Переслать по почте до передачи товара** подписанное и скрепленное печатью "Соглашение о возврате товара" (Приложение №1) в 2-х экземплярах
- **Переслать по почте до передачи товара** оригинал доверенность (Приложение №3) на осуществление действий транспортной компанией по возврату товара, а также подписания УКД (Универсального корректировочного документа) оформленную в установленном порядке с печатью организации либо индивидуального предпринимателя с установленным сроком действия данной доверенности.
- Напомнить транспортной компании, что в момент передачи товара, сотрудник, который представляет ее интересы, обязан предоставить разовую доверенность от транспортной компании, действующий в интересах Покупателя, на осуществление таких действий (Приложение №2 / Приложение №4).
- Документ, удостоверяющий личность, для проверки полномочий доверенного лица от транспортной компании.

**ВАЖНО!!!** Печать "для счетов", "для финансовых документов", "для документов" и т.п. не допускается, следовательно возврат осуществлен быть не может.

**СОГЛАШЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ТОВАРА**

г. \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем "Покупатель", в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и Общество с ограниченной ответственностью "ГОР", именуемый в дальнейшем "Поставщик", в лице **Филимонов Дмитрий Александрович (Менеджер по рекламациям), действующего на основании Приказ ОД-20 от 31.07.2018**, с другой стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Стороны по обоюдному согласию пришли к соглашению, что Покупатель возвращает, а Поставщик принимает товар (часть товара) надлежащего качества, поставленный Поставщиком по следующим документам:

№	Наименование документа	Номер документа	Дата документа
1.	Универсальный передаточный документ	M00003705	21.03.2019

2. Товар возвращается по причине низкого спроса. Точные наименования и цены возвращаемого товара указываются в Приложении №1 к настоящему Соглашению.

3. Возврат товара на склад Поставщика осуществляется силами и за счет Покупателя.

4. Настоящее соглашение вступает в силу с момента подписания сторонами.

5. Соглашение составлено в 2-х экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой стороны.

6. Адреса и платежные реквизиты сторон:

**Покупатель:**

Юр.адрес:

Почтовый адрес:

ИНН/КПП

р/с

к/с

БИК

e-mail:

Подписант от контрагента

М.П.

**Поставщик:****Общество с ограниченной ответственностью "ГОР"**

Юр.адрес: 109044, город Москва, ул. Динамовская, дом 1А, этаж 4, пом. III, к.5, оф.404

Почтовый адрес: 109044, город Москва, ул. Динамовская, дом 1А, этаж 4, пом. III, к.5, оф.404

ИНН/КПП 9705122389/770501001

р/с 40702810602080002942

в АО "АЛЬФА-БАНК" г. Москва

к/с 30101810200000000593

БИК 044525593

e-mail: mos20@dveri.com

Менеджер по рекламациям

М.П.

**ПЕРЕЧЕНЬ ВОЗВРАЩАЕМОГО ТОВАРА**

г. \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

№	Наименование товара	Кол-во	Цена с НДС (руб.)	Сумма с НДС (руб.)
1	Ант ДПГУ 20-8	1	850	850
<b>Итого:</b>				<b>850</b>

Подписант от контрагента

Менеджер по рекламациям

\_\_\_\_\_  
М.П.\_\_\_\_\_  
М.П.

Общество с ограниченной ответственностью  
"\_\_\_\_\_",  
ИНН \_\_\_\_\_, Юр. Адрес \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ДОВЕРЕННОСТЬ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(дата выдачи доверенности прописью)

г. \_\_\_\_\_

Общество с ограниченной ответственностью "\_\_\_\_\_" (ОГРН \_\_\_\_\_; ИНН \_\_\_\_\_; КПП \_\_\_\_\_; юридический адрес: \_\_\_\_\_, фактический адрес: \_\_\_\_\_), в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, настоящей доверенностью

уполномочивает:

гражданина Ф.И.О полностью,

паспорт: серия \_\_ \_\_, № \_\_\_\_\_, дата выдачи \_\_\_\_\_ г., выдан \_\_\_\_\_, код подразделения \_\_\_\_-\_\_\_\_,

зарегистрированного по адресу: \_\_\_\_\_,

совершать от имени Доверителя следующие действия:

- Осуществлять возврат/частичный возврат товара;
- Подписывать универсальный корректировочный документ.

Настоящая доверенность выдана сроком до \_\_\_\_\_ г.

Полномочия по настоящей доверенности не могут быть переданы третьим лицам.

Подпись \_\_\_\_\_ удостоверяю.

(подпись доверенного лица)

Генеральный директор

ООО "\_\_\_\_\_"

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)

М.П.

(выделенное красным заменить своими реквизитами и ТК)

Общество с ограниченной ответственностью

" \_\_\_\_\_ "

(адрес)

ИНН \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_, ОГРН \_\_\_\_\_

р/с \_\_\_\_\_ в банке

БИК \_\_\_\_\_

к/с \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

ДОВЕРЕННОСТЬ № \_\_\_\_\_

(дата выдачи доверенности прописью)

Г. \_\_\_\_\_

Общество с ограниченной ответственностью " \_\_\_\_\_ " в лице генерального директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, настоящей доверенностью уполномочивает транспортную компанию Общество с ограниченной ответственностью " \_\_\_\_\_ " (ИНН \_\_\_\_\_, КПП \_\_\_\_\_, ОГРН \_\_\_\_\_, юридический адрес: \_\_\_\_\_, р/с \_\_\_\_\_ в банке \_\_\_\_\_, БИК \_\_\_\_\_, к/с \_\_\_\_\_), совершать от имени и в интересах ООО " \_\_\_\_\_ " следующие действия:

- осуществить возврат/частичный возврат товара ООО "ГОР" ИНН 9705122389/ КПП 770501001;
- подписание сопроводительных, финансовых и иных документов, связанных с исполнением данного поручения.

Полномочия по настоящей доверенности не могут быть переданы другим лицам.

Настоящая доверенность действительна по \_\_\_\_\_ Г.

Генеральный директор

ООО " \_\_\_\_\_ "

(подпись)

(расшифровка)

Главный бухгалтер

ООО " \_\_\_\_\_ "

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

(выделенное красным заменить своими реквизитами и ТК)

Индивидуальный предприниматель  
" \_\_\_\_\_ ",  
ИНН \_\_\_\_\_, Адрес регистрации \_\_\_\_\_

ДОВЕРЕННОСТЬ № \_\_\_\_\_

(дата выдачи доверенности прописью)

г. \_\_\_\_\_

Индивидуальный предприниматель " \_\_\_\_\_ " (ОГРНИП \_\_\_\_\_;  
ИНН \_\_\_\_\_; адрес регистрации: \_\_\_\_\_), действующий на основании  
Свидетельства, настоящей доверенностью уполномочивает:

гражданина Ф.И.О полностью,

гражданина Ф.И.О полностью,

паспорт: серия \_\_ \_\_, № \_\_\_\_\_, дата выдачи \_\_\_\_\_ г., выдан \_\_\_\_\_, код  
подразделения \_\_\_\_\_,

зарегистрированного по адресу: \_\_\_\_\_,  
совершать от имени Доверителя следующие действия:

- Осуществлять возврат/частичный возврат товара;
- Подписывать универсальный корректировочный документ.

Настоящая доверенность выдана сроком до \_\_\_\_\_ г.

Полномочия по настоящей доверенности не могут быть переданы третьим лицам.

Подпись \_\_\_\_\_ удостоверяю.

(подпись доверенного лица)

Индивидуальный предприниматель

" \_\_\_\_\_ "

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

(выделенное красным заменить своими реквизитами и ТК)

## Акт рекламации

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_г.

Зарегистрирован № _____
Дата _____
Ответственный _____

\_\_\_\_\_ предприятие (организация), полное наименование, адрес, ИНН

\_\_\_\_\_ телефон/факс, прочая контактная информация, контактное лицо

## При расхождении по количеству

№ ТН, дата	Номенклатура	Кол-во по ТН	Факт. кол- во	Служебные отметки		
				Ответствен. за отгрузку	№ и дата инвент.	Результат
15, 21.7.09	Ант ДПГУ 20-8	12	10	Иванов И.В.	157, 24.03.10	Подтверждено частично, + 1 шт., введена корректировка № 127 от 24.03.10
-	Ант ДПГУ 20-6	10	11	-	-	Не подтверждено

## При выявлении брака (аналогичная форма для возврата товара должного качества, за исключением нестандартных и нетиповых изделий)

№ ТН, дата	Номенклатура	Кол- во	Цена, руб./шт.	Описание брака	*№ сопр. листа	Служебные отметки		
						Качество	Результат	№ сопр. листа
15, 21.7.09	Ант ДПО 20-6	1	850	Дефект шпона		новый	принять	-
-	Ант ДПО 20-8	2	920	Отклейка шпона		возврат поставщику	принять	12785

\*не является обязательным для заполнения полей

Дата \_\_\_\_\_

Ответственный от Покупателя \_\_\_\_\_

должность, подпись (расшифровка)

Ответственный от Поставщика \_\_\_\_\_

должность, подпись (расшифровка)