



LADA

Лада-Имидж
Закрытое акционерное общество

ул. Большая Садовая, д. 10, пом. VII, Москва, 123001
Тел./ф.: (495) 276-08-45

08 АПР 2015

№ 1591

на № _____ от _____

Руководителям организаций -
Дилеров ЗАО «Лада-Имидж» по
запасным частям в РФ

О порядке претензионной работы по возвратам
запасных частей, приобретенных Конечными
покупателями в розничных магазинах Субдилеров
ЗАО «Лада-Имидж»

Уважаемые партнеры!

С 15.04.2015г. ЗАО «Лада-Имидж» внедряет упрощенную схему возврата
запасных частей ненадлежащего качества, приобретенных Потребителем в
розничных магазинах Субдилеров ЗАО «Лада-Имидж» (LADA Деталь).

Схема распространяется на запасные части, реализуемые
ЗАО «Лада-Имидж» в индивидуальной фирменной упаковке, при обнаружении
скрытых дефектов в течение 14 дней с даты продажи и не распространяется на:

- узлы и агрегаты, возврат которых осуществляется через Дилеров LADA
(см. письмо от 17.07.2013г. № 3347);
- запасные части, имеющие дефекты, связанные с ненадлежащим
хранением (царапины, вмятины, ржавчина и т.д.) и установкой.

В связи с этим направляю Вам разъяснения, касающиеся процедуры
возврата запасных частей по упрощенной схеме:

1. Потребитель:

- предъявляет к возврату запасную часть, сохраненную фирменную
упаковку, кассовый чек подтверждающий приобретение.

2. Субдилер ЗАО «Лада-Имидж»:

- проверяет факт приобретения запасной части в розничном магазине и
соответствие даты (кассовый чек);
- проводит визуальный осмотр запасной части на отсутствие дефектов,
связанных с ненадлежащим хранением и установкой;
- совместно с покупателем заполняет Акт о возврате и заверяет его
печатью организации, с обязательным заполнением всех полей Акта (согласно
приложению).
- производит замену дефектной запасной части или возврат денег
Потребителю;
- в течение 5-ти дней формирует и отправляет Дилеру претензию с
приложением копии Акта о возврате, кассового чека, а так же запасную часть в
фирменной упаковке.

3. Дилер ЗАО «Лада-Имидж»:

- проверяет комплектность и корректность заполнения документов, полученных от Субдилера (претензии, Актов о возврате, кассовых чеков). В случае ненадлежащего оформления возвращает Субдилеру пакет документов для устранения замечаний;

- организует приемку и хранение запасных частей, возвращенных Субдилерами в течение 180 дней с момента получения (по требованию ЗАО «Лада-Имидж» дефектные запасные части должны быть возвращены).

- производит замену бракованных запасных частей на годные, либо возврат денежных средств (рекомендуемый срок – 10 дней);

- до 10 числа месяца формирует и направляет в адрес ЗАО «Лада-Имидж» сводную Претензию по форме (согласно приложению), по всем запасным частям, возвращенным от закрепленных Субдилеров за прошедший месяц, с приложением Актов о возврате.

4. ЗАО «Лада-Имидж»:

- проверяет полученные документы (сводные Претензии, Акты о возврате), при надлежащем оформлении акцептует их и в течение 20 дней с момента получения производит корректировку суммы долга Дилера на обозначенную сумму.

В случае ненадлежащего оформления возвращает Субдилеру пакет документов для устранения замечаний.

Для осуществления контроля за обоснованностью предъявленных претензий, ЗАО «Лада-Имидж» имеет право запросить запасные части, с целью проведения проверки качества и подтверждения заявленных в претензиях дефектов.

Прошу Вас принять данную информацию к сведению и руководству в текущей работе, а также ознакомить с ней всех взаимодействующих с Вами Субдилеров.

Приложение:

1. Акт о возврате запасной части ненадлежащего качества – на 1 л. в 1 экз.
2. Сводная Претензия от Дилера – на 1 л. в 1 экз.

И.о. генерального директора



А.В. Прокофьев

АКТ

ПРИЕМКИ ЗАПАСНЫХ ЧАСТЕЙ

Наименование организации - продавца запасных частей

Адрес организации - продавца запасных частей

№ акта, дата XX.XX.XXXXг.

Комиссия в составе:

1. Руководитель организации, либо лицо его замещающее: ФИО/_____ /подпись

2. Продавец: _____ ФИО/_____ /подпись

Дата продажи: XX.XX.XXXXг.

Дата установки: XX.XX.XXXXг.

Покупатель: ФИО, контактные данные, телефон

Способ установки: СТО/самостоятельно

Автомобиль: указать марку

Пробег автомобиля: _____ км

Пробег зч в составе автомобиля _____ км.

Заявленные дефект запасной части: (указать дефект, заявленный покупателем, описать причины возникновения дефекта)

Комиссия провела осмотр запасной части (указать номер запасной части, наименование, количество)

Результаты осмотра комиссии: (описать результаты осмотра, выявленные механические и другие виды повреждений или отклонений)

Выводы комиссии: (написать принятые решения по результатам осмотра: обмен, возврат денежных средств, и т.д.)

Руководитель организации

место для печати

Подпись _____

Покупатель:

Подпись _____

* - НЕОБХОДИМИ ПРИКРЕПИТЬ КАССОВЫЙ ЧЕК ИЛИ ЕГО КОПИЮ К НАСТОЯЩЕМУ АКТУ

На бланке организации

Дата

№ _____

Начальнику ОТК
ЗАО «Лада-Имидж»
ФИО

ПРЕТЕНЗИЯ
о скрытом дефекте груза
на сумму _____.

№	Договор поставки	Дата договора	ОС №	ОС дата	Зч Индекс	Зч наименование	Цена	Кол-во	Сумма	Вид дефекта	№ акта	Дата акта
1												
2												
3												
4												

Прошу Вас скорректировать сумму претензии согласно вышеперечисленных рекламационных актов, поступивших в адрес нашей организации за период____, а также первичные документы.

Должность

Подпись