



PARTMAX | 454048 | г. Челябинск, ул. Худякова, 13, офис 200

Телефон +7 (909) 079 98 82

Дата
16/10/2025

Гарантийные обязательства и рекламационные заявки
Вступает в силу с: 16.10.2025

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и порядке рассмотрения рекламационных заявок PartMax определяет условия предоставления гарантии, порядок подачи, приема, проверки и рассмотрения рекламационных заявок, связанных с товарами, приобретенными у Общества с ограниченной ответственностью «ОМЕГА», действующего под торговым наименованием PartMax.

1.2. Настоящее Положение применяется к товарам, реализуемым PartMax, включая запасные части, комплектующие, расходные материалы, узлы, агрегаты, электронные компоненты и иные товары для грузовых автомобилей, коммерческого транспорта и спецтехники.

1.3. Настоящее Положение применяется к следующим категориям покупателей:

1.3.1. физическим лицам, приобретающим товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью;

1.3.2. юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, приобретающим товар для использования в предпринимательской, коммерческой или иной профессиональной деятельности;

1.3.3. сервисным организациям, транспортным компаниям, предприятиям с собственным автопарком и иным корпоративным заказчикам.

1.4. Настоящее Положение применяется совместно с:

1.4.1. публичной офертой интернет-магазина PartMax;

1.4.2. условиями оплаты;

1.4.3. условиями доставки и самовывоза;

1.4.4. порядком рассмотрения рекламаций;

1.4.5. политикой в отношении обработки персональных данных;

1.4.6. документами, оформленными при покупке товара: счетом, спецификацией, универсальным передаточным документом, товарной накладной, актом приема-передачи, кассовым чеком, электронным чеком, гарантийным талоном или иными документами.

1.5. Если с покупателем заключен отдельный письменный договор, условия такого договора применяются в части, не противоречащей обязательным нормам законодательства Российской Федерации.

1.6. Для покупателей-физических лиц, приобретающих товар для личных нужд, применяются обязательные положения Закона РФ «О защите прав потребителей». Настоящее Положение не ограничивает и не отменяет права потребителей, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

1.7. Для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных покупателей, приобретающих товар для предпринимательской деятельности, применяются условия настоящего Положения, договора, счета, спецификации, оферты и положения Гражданского кодекса Российской Федерации.

2. Термины и определения

2.1. Продавец / Поставщик / PartMax — ООО «ОМЕГА», действующее под торговым наименованием PartMax.

2.2. Покупатель — физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, приобретающий товар у PartMax.

2.3. Потребитель — физическое лицо, приобретающее товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

2.4. Покупатель-B2B — юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или иное лицо, приобретающее товар для предпринимательской, коммерческой или профессиональной деятельности.

2.5. Товар — запасные части, комплектующие, расходные материалы, узлы, агрегаты, электронные компоненты, технические изделия и иные товары для грузовых автомобилей, коммерческого транспорта и спецтехники, реализуемые PartMax.

2.6. Гарантийный срок — период, в течение которого при обнаружении недостатка товара покупатель вправе предъявить требования, связанные с качеством товара, если недостаток возник до передачи товара покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

2.7. Рекламационная заявка / рекламация — письменное обращение покупателя в адрес PartMax, содержащее сведения о выявленном недостатке, несоответствии товара, нарушении комплектности, количества, ассортимента или ином требовании, связанном с качеством или исполнением заказа.

2.8. Недостаток товара — несоответствие товара обязательным требованиям, условиям договора, описанию, образцу, целям обычного использования либо целям, о которых продавец был поставлен в известность при продаже товара.

2.9. Скрытый недостаток — недостаток, который не мог быть обнаружен при обычной приемке товара.

2.10. Явный недостаток — недостаток, который мог быть обнаружен при внешнем осмотре, проверке упаковки, маркировки, количества, комплектности или соответствия товара заказу.

2.11. Проверка качества — действия PartMax, изготовителя, сервисной организации, экспертной организации или иного компетентного лица по установлению наличия недостатка, характера недостатка и возможных причин его возникновения.

2.12. Экспертиза — исследование товара, проводимое при наличии спора о причинах возникновения недостатка либо при невозможности установить такие причины путем обычной проверки качества.

3. Гарантийные обязательства

3.1. PartMax гарантирует, что передаваемый покупателю товар соответствует условиям заказа, документам на товар, требованиям законодательства Российской Федерации и обычным требованиям, предъявляемым к товарам соответствующего рода.

3.2. Гарантийные обязательства распространяются на товар, приобретенный у PartMax, при условии соблюдения покупателем правил подбора, хранения, транспортировки, установки, монтажа, подключения, эксплуатации и обслуживания товара.

3.3. Гарантийный срок на товар определяется:

3.3.1. гарантийным сроком, установленным изготовителем товара;

3.3.2. гарантийным сроком, указанным в карточке товара, счете, спецификации, гарантийном талоне, УПД, товарной накладной, акте приема-передачи или ином документе;

3.3.3. условиями отдельного договора с покупателем;

3.3.4. законодательством Российской Федерации.

3.4. Для покупателей-B2B, если иное не указано в счете, спецификации, договоре или ином документе, гарантийный срок определяется гарантией изготовителя, а при отсутствии такой гарантии — условиями, согласованными сторонами при продаже.

3.5. Для потребителей гарантийные обязательства применяются с учетом обязательных требований Закона РФ «О защите прав потребителей». Отсутствие или истечение договорной гарантии не исключает права потребителя предъявлять требования в случаях и пределах, предусмотренных законом.

3.6. Гарантия не является безусловным обязательством по замене или возврату товара при любом обращении покупателя. Для признания случая гарантийным устанавливается наличие недостатка и причины его возникновения.

4. Подтверждение приобретения товара

4.1. Для рассмотрения гарантийного обращения покупатель должен подтвердить факт приобретения товара у PartMax.

4.2. Подтверждающими документами могут являться:

4.2.1. кассовый чек или электронный чек;

4.2.2. универсальный передаточный документ;

4.2.3. товарная накладная;

4.2.4. акт приема-передачи;

4.2.5. гарантийный талон;

4.3. Отсутствие кассового или товарного чека у потребителя не является самостоятельным основанием для отказа в рассмотрении требования, если факт приобретения товара у PartMax может быть подтвержден иным способом.

4.4. Для покупателей-B2B основными подтверждающими документами являются УПД, товарная накладная, акт приема-передачи, платежные документы и документы электронного документооборота.

5. Приемка товара покупателем

- 5.1. При получении товара покупатель обязан осмотреть товар и проверить:
 - 5.1.1. наименование товара;
 - 5.1.2. артикул;
 - 5.1.3. количество;
 - 5.1.4. комплектность;
 - 5.1.5. целостность упаковки;
 - 5.1.6. отсутствие видимых механических повреждений;
 - 5.1.7. соответствие товара заказу.
- 5.2. Для покупателей-B2B приемка товара по количеству, комплектности, ассортименту и явным недостаткам производится в момент получения товара, если иное не установлено договором или документами по сделке.
- 5.3. При наличии замечаний покупатель-B2B обязан отразить их в УПД, товарной накладной, акте приема-передачи, акте по форме ТОРГ-2 / ТОРГ-3 или ином документе, оформляемом при приемке.
- 5.4. Подписание покупателем-B2B УПД, товарной накладной, акта приема-передачи или иного документа без замечаний подтверждает приемку товара по количеству, комплектности, ассортименту и явным внешним недостаткам, если иное не будет доказано покупателем.
- 5.5. Для потребителей факт получения товара без замечаний не лишает их права предъявлять требования, связанные с недостатками товара, в сроки и порядке, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

6. Скрытые недостатки

- 6.1. Если после приемки товара покупателем обнаружен скрытый недостаток, который не мог быть выявлен при обычной приемке, покупатель вправе направить в PartMax рекламационную заявку.
- 6.2. Покупатель-B2B обязан уведомить PartMax о скрытом недостатке в письменной форме в срок, установленный договором, а если такой срок не установлен – в течение 14 дней с момента получения товара.
- 6.3. Для оперативного и объективного рассмотрения рекламации покупателю рекомендуется направить обращение не позднее дня, следующего за днем обнаружения скрытого недостатка.
- 6.4. Для потребителей сроки предъявления требований по скрытым недостаткам определяются Законом РФ «О защите прав потребителей» и иными применимыми нормами законодательства Российской Федерации.

7. Порядок подачи рекламационной заявки

- 7.1. Рекламационная заявка подается покупателем в письменной форме.
- 7.2. Заявка может быть направлена:
 - 7.2.1. через форму обратной связи на сайте PartMax;
 - 7.2.2. по электронной почте: marketolog@omegamb.ru;
 - 7.2.3. через личный кабинет, если такой функционал предусмотрен сайтом;
 - 7.2.4. по почтовому адресу PartMax;
 - 7.2.5. лично при передаче товара на проверку качества;
 - 7.2.6. иным способом, согласованным с PartMax.
- 7.3. В рекламационной заявке необходимо указать:
 - 7.3.1. фамилию, имя, отчество покупателя или наименование организации;
 - 7.3.2. номер заказа, счета, УПД, товарной накладной или иного документа;
 - 7.3.3. контактный телефон;

- 7.3.4. адрес электронной почты;
 - 7.3.5. наименование товара;
 - 7.3.6. артикул товара, если он известен;
 - 7.3.7. дату покупки;
 - 7.3.8. дату получения товара;
 - 7.3.9. дату обнаружения недостатка;
 - 7.3.10. описание недостатка;
 - 7.3.11. обстоятельства обнаружения недостатка;
 - 7.3.12. сведения об установке, эксплуатации, хранении и транспортировке товара;
 - 7.3.13. требование покупателя.
- 7.4. PartMax вправе запросить у покупателя дополнительные сведения и документы, необходимые для объективного рассмотрения рекламационной заявки.

8. Документы, прилагаемые к рекламационной заявке

- 8.1. К рекламационной заявке рекомендуется приложить:
- 8.1.1. документ, подтверждающий покупку;
 - 8.1.2. фотографии товара;
 - 8.1.3. фотографии упаковки, маркировки, артикула, серийного номера, если он имеется;
 - 8.1.4. видеофиксацию недостатка, если она помогает установить характер дефекта;
 - 8.1.5. акт дефектации;
 - 8.1.6. заключение сервисной организации;
 - 8.1.7. заказ-наряд на установку;
 - 8.1.8. акт выполненных работ;
 - 8.1.9. документы, подтверждающие правильность установки, монтажа, подключения и эксплуатации товара;
 - 8.1.10. акт транспортной компании, если повреждение выявлено при доставке;
 - 8.1.11. иные документы, относящиеся к заявленному требованию.
- 8.2. Для запасных частей, которые были установлены на грузовой автомобиль, коммерческий транспорт или спецтехнику, PartMax вправе запросить документы, подтверждающие профессиональную установку товара и исправность сопряженных узлов техники.
- 8.3. Для покупателей-B2B непредставление документов, необходимых для установления причины недостатка, может являться основанием для приостановления рассмотрения рекламации до момента представления таких документов.
- 8.4. Для потребителей непредставление отдельных документов оценивается с учетом обязательных требований законодательства Российской Федерации и не может служить основанием для отказа, если закон не допускает такой отказ.

9. Передача товара на проверку качества

- 9.1. Если для рассмотрения рекламационной заявки требуется осмотр, диагностика или экспертиза товара, PartMax вправе запросить передачу товара на проверку качества.
- 9.2. Товар должен быть передан в состоянии, позволяющем провести проверку качества, установить наличие недостатка и возможные причины его возникновения.
- 9.3. Передача товара может осуществляться:
- 9.3.1. на склад / в пункт выдачи PartMax;
 - 9.3.2. через транспортную компанию;

9.3.3. курьерской службой;

9.3.4. иным способом, согласованным сторонами.

9.4. Адрес передачи товара на проверку качества: 454020, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Худякова, д. 13А, этаж 4, пом. 6.

9.5. До направления товара покупателю рекомендуется согласовать с PartMax способ передачи, упаковку, маркировку и перечень сопровождающих документов.

9.6. Если покупатель отказывается предоставить товар, а без его осмотра невозможно установить наличие недостатка и причину его возникновения, PartMax вправе приостановить рассмотрение рекламационной заявки до момента предоставления товара.

9.7. Для потребителей положения настоящего раздела применяются только в части, не противоречащей Закону РФ «О защите прав потребителей».

10. Проверка качества и экспертиза

10.1. После получения рекламационной заявки PartMax проводит предварительную проверку обращения и представленных документов.

10.2. При необходимости PartMax организует проверку качества товара.

10.3. Проверка качества может проводиться:

10.3.1. специалистами PartMax;

10.3.2. изготовителем товара;

10.3.3. уполномоченной сервисной организацией;

10.3.4. независимой экспертной организацией;

10.3.5. иным компетентным лицом.

10.4. Если между сторонами возникает спор о причинах возникновения недостатка либо если причина недостатка не может быть установлена путем обычной проверки качества, проводится экспертиза.

10.5. По результатам проверки качества или экспертизы устанавливается:

10.5.1. наличие или отсутствие недостатка;

10.5.2. характер недостатка;

10.5.3. причина возникновения недостатка;

10.5.4. момент возникновения недостатка;

10.5.5. наличие или отсутствие оснований для удовлетворения требования покупателя.

10.6. В отношении потребителя экспертиза проводится в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Потребитель вправе присутствовать при проверке качества, участвовать в экспертизе в случаях, предусмотренных законом, и оспорить заключение экспертизы.

10.7. Если по результатам экспертизы установлено, что недостаток возник по обстоятельствам, за которые PartMax или изготовитель не отвечают, расходы на экспертизу и связанные с ней расходы распределяются в соответствии с законодательством Российской Федерации, договором и статусом покупателя.

11. Условия признания случая гарантийным

11.1. Случай может быть признан гарантийным, если установлено, что:

11.1.1. товар приобретен у PartMax;

11.1.2. недостаток товара возник до передачи товара покупателю или по причинам, существовавшим до передачи;

- 11.1.3. товар использовался по назначению;
- 11.1.4. соблюдены правила хранения, транспортировки, установки, монтажа, подключения, эксплуатации и обслуживания товара;
- 11.1.5. товар не подвергался несанкционированному вскрытию, ремонту, доработке, перепайке, перепрограммированию или иному вмешательству;
- 11.1.6. покупатель предоставил товар и необходимые документы для проверки качества, если их предоставление объективно необходимо.
- 11.2. Для потребителей основания удовлетворения требований определяются законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.
- 11.3. Для покупателей-B2B основания удовлетворения требований определяются договором, счетом, спецификацией, настоящим Положением и Гражданским кодексом Российской Федерации.

12. Основания для отказа в удовлетворении рекламационной заявки

- 12.1. PartMax вправе отказать в удовлетворении рекламационной заявки, если будет установлено, что недостаток возник вследствие обстоятельств, за которые PartMax или изготовитель не отвечают.
- 12.2. К таким обстоятельствам относятся:
 - 12.2.1. механические повреждения товара после передачи покупателю;
 - 12.2.2. следы вскрытия, самостоятельного ремонта, доработки или вмешательства;
 - 12.2.3. следы неправильной установки, монтажа, подключения или настройки;
 - 12.2.4. следы эксплуатации с нарушением требований производителя;
 - 12.2.5. повреждения, возникшие вследствие неисправности других узлов автомобиля, грузовой техники или спецтехники;
 - 12.2.6. нарушение правил хранения;
 - 12.2.7. нарушение правил транспортировки после получения товара покупателем;
 - 12.2.8. использование товара не по назначению;
 - 12.2.9. установка товара на неподходящую модель, модификацию или комплектацию техники;
 - 12.2.10. ошибочный подбор товара вследствие неполных, недостоверных или некорректных данных, предоставленных покупателем;
 - 12.2.11. естественный износ товара;
 - 12.2.12. повреждение товара в результате внешнего механического, термического, электрического, химического или иного воздействия;
 - 12.2.13. отсутствие заявленного недостатка;
 - 12.2.14. невозможность установить причину недостатка из-за действий покупателя, включая отказ предоставить товар на проверку, если без проверки рассмотрение требования невозможно.
- 12.3. Для потребителей настоящий раздел применяется только в той части, в которой он не ограничивает обязательные права, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей».

13. Товары, подверженные естественному износу

- 13.1. Отдельные категории товаров и расходных материалов подвержены естественному износу в процессе эксплуатации. Наличие эксплуатационного износа само по себе не является производственным недостатком.
- 13.2. К таким товарам могут относиться:
 - 13.2.1. фильтрующие элементы воздушных, масляных и топливных фильтров;
 - 13.2.2. лампы;
 - 13.2.3. тормозные колодки;

- 13.2.4. тормозные накладки;
- 13.2.5. диски сцепления;
- 13.2.6. ремни;
- 13.2.7. щетки стеклоочистителя;
- 13.2.8. профильные резинки щеток;
- 13.2.9. резиносодержащие элементы ходовой части;
- 13.2.10. шланги систем охлаждения;
- 13.2.11. шланги, по которым циркулируют технические жидкости;
- 13.2.12. иные расходные материалы, ресурс которых зависит от условий эксплуатации.
- 13.3. Для покупателей-B2B гарантия на товары, подверженные естественному износу, может быть ограничена или не предоставляться, если иное не указано в договоре, счете, спецификации или документах на товар.
- 13.4. Для потребителей вопросы гарантии и ответственности за недостатки таких товаров решаются с учетом характера недостатка, причины его возникновения, срока эксплуатации и обязательных норм законодательства Российской Федерации.

14. Особенности гарантийных обращений по установленным деталям

- 14.1. Если товар был установлен на грузовой автомобиль, коммерческий транспорт или спецтехнику, PartMax вправе учитывать при рассмотрении рекламации:
 - 14.1.1. кем выполнялась установка;
 - 14.1.2. была ли установка выполнена квалифицированным специалистом;
 - 14.1.3. соблюдались ли требования изготовителя;
 - 14.1.4. были ли исправны сопряженные узлы и агрегаты;
 - 14.1.5. не имело ли место вмешательство в конструкцию товара;
 - 14.1.6. не были ли нарушены правила эксплуатации техники;
 - 14.1.7. не повлияли ли на дефект внешние факторы.
- 14.2. Для установленных деталей PartMax вправе запросить акт дефектации, заказ-наряд, акт выполненных работ, заключение сервиса, диагностический отчет, фотографии и видеоматериалы.
- 14.3. Если будет установлено, что недостаток вызван неправильной установкой, неисправностью сопряженных узлов, эксплуатацией с нарушением требований производителя или иными обстоятельствами, за которые PartMax и изготовитель не отвечают, рекламационная заявка может быть отклонена.
- 14.4. Для потребителей настоящий раздел применяется в части, не ограничивающей обязательные права, предусмотренные законом.

15. Сроки рассмотрения рекламационных заявок

- 15.1. Срок рассмотрения рекламационной заявки зависит от статуса покупателя, характера заявленного требования, необходимости проверки качества, диагностики, экспертизы, получения товара и документов.
- 15.2. Сроки для потребителей
 - 15.2.1. Сроки удовлетворения требований потребителей определяются законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.
 - 15.2.2. Требования о возврате денежных средств, соразмерном уменьшении цены и возмещении расходов рассматриваются в сроки, предусмотренные законом.
 - 15.2.3. Требования о замене товара рассматриваются в сроки, предусмотренные законом.

15.2.4. Требования об устранении недостатков рассматриваются в сроки, предусмотренные законом.

15.2.5. Если для рассмотрения требования требуется проверка качества или экспертиза, такая проверка проводится с соблюдением сроков, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

15.3. Сроки для покупателей-B2B

15.3.1. Для покупателей-B2B срок рассмотрения рекламационной заявки определяется договором, счетом, спецификацией или иным соглашением сторон.

15.3.2. Если специальный срок не установлен, PartMax рассматривает рекламационную заявку покупателя-B2B в срок до 14 рабочих дней с момента получения полного комплекта документов и товара, если его передача необходима для проверки.

15.3.3. Если требуется экспертиза, заключение изготовителя, диагностика или получение дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен. PartMax уведомляет покупателя о продлении срока и причинах такого продления.

16. Решения по итогам рассмотрения рекламационной заявки

16.1. По результатам рассмотрения рекламационной заявки PartMax принимает одно из следующих решений:

16.1.1. признать случай гарантийным;

16.1.2. заменить товар;

16.1.3. вернуть денежные средства;

16.1.4. уменьшить стоимость товара;

16.1.5. предложить ремонт или устранение недостатка, если такой способ применим;

16.1.6. отказать в удовлетворении заявки с указанием оснований;

16.1.7. запросить дополнительные документы;

16.1.8. направить товар на дополнительную проверку качества, диагностику или экспертизу.

16.2. Для потребителей последствия выявления недостатков товара и способы удовлетворения требований определяются законодательством Российской Федерации.

16.3. Для покупателей-B2B последствия выявления недостатков товара определяются договором, счетом, спецификацией, настоящим Положением и нормами Гражданского кодекса Российской Федерации.

17. Возврат денежных средств

17.1. Возврат денежных средств производится в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, договором, офертой, счетом, спецификацией или решением PartMax по итогам рассмотрения рекламационной заявки.

17.2. Потребителям возврат денежных средств осуществляется в сроки и порядке, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей».

17.3. Покупателям-B2B возврат денежных средств осуществляется на расчетный счет плательщика, если иное не согласовано сторонами письменно.

17.4. Если товар возвращается с недостатками, возникшими вследствие нарушения покупателем правил эксплуатации, хранения, транспортировки, установки или иного использования товара, вопрос о размере возвращаемой суммы решается с учетом характера недостатков, статуса покупателя, условий договора и требований законодательства Российской Федерации.

18. Расходы на транспортировку, диагностику и экспертизу

18.1. Расходы на транспортировку, диагностику и экспертизу распределяются с учетом статуса покупателя, результатов проверки качества и требований законодательства Российской Федерации.

18.2. Если рекламация потребителя признана обоснованной, расходы распределяются в соответствии с обязательными нормами законодательства Российской Федерации.

18.3. Если по результатам экспертизы установлено, что недостаток товара возник по причинам, за которые PartMax или изготовитель не отвечают, вопрос о возмещении расходов решается в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

18.4. Для покупателей-B2B, если недостаток возник по причинам, за которые PartMax и изготовитель не отвечают, покупатель обязан возместить документально подтвержденные расходы на диагностику, экспертизу, хранение и транспортировку товара, если иное не установлено договором, в срок не позднее 7 (семи) дней после требования об оплате.

19. Аналогичный товар на период рассмотрения заявки

19.1. Предоставление аналогичного товара на период проверки качества, ремонта, замены или рассмотрения рекламационной заявки осуществляется только в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

19.2. Для покупателей-B2B аналогичный товар на период рассмотрения рекламации не предоставляется, если иное не согласовано сторонами письменно.

19.3. Для потребителей вопрос о предоставлении аналогичного товара решается в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и применимыми перечнями, утвержденными Правительством Российской Федерации.

20. Рекомендации покупателям

20.1. Для сохранения возможности корректного рассмотрения гарантийного обращения PartMax рекомендует покупателям:

20.1.1. проверять товар до установки;

20.1.2. сверять артикул, применяемость, комплектацию и маркировку;

20.1.3. сохранять упаковку и документы;

20.1.4. устанавливать детали в специализированных сервисных организациях;

20.1.5. не использовать товар при наличии видимых повреждений или сомнений в совместимости;

20.1.6. не вскрывать, не ремонтировать и не дорабатывать товар самостоятельно;

20.1.7. фиксировать выявленный дефект фото- и видеоматериалами;

20.1.8. обращаться в PartMax сразу после выявления недостатка.

21. Персональные данные

21.1. При подаче и рассмотрении рекламационной заявки PartMax обрабатывает персональные данные покупателя или его представителя в объеме, необходимом для идентификации обращения, рассмотрения заявки, проведения проверки качества, экспертизы, возврата товара, замены товара, возврата денежных средств и связи с покупателем.

21.2. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Политикой PartMax в отношении обработки персональных данных.

22. Контакты для подачи рекламаций

22.1. Рекламационные заявки направляются по следующим контактам:

ООО «ОМЕГА» / PartMax

E-mail для рекламаций: marketolog@megamb.ru

Телефон: +7 909 079 98 82

Адрес приема товара по рекламациям: 454020, Челябинская область, г. Челябинск,
ул. Худякова, д. 13А, этаж 4, пом. 6

Почтовый адрес: 454020, Челябинская область, г. Челябинск,
ул. Худякова, д. 13А, этаж 4, пом. 6

Сайт: www.part-max.ru

22.2. В теме письма рекомендуется указывать:

«Рекламационная заявка / номер заказа / наименование покупателя».

23. Заключительные положения

23.1. Настоящее Положение действует с даты его размещения на сайте PartMax и применяется к обращениям, поданным после указанной даты.

23.2. PartMax вправе изменять настоящее Положение. Новая редакция вступает в силу с момента размещения на сайте, если иной срок не указан в новой редакции.

23.3. Положения настоящего документа не применяются в части, противоречащей обязательным нормам законодательства Российской Федерации.

23.4. Во всем, что не урегулировано настоящим Положением, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

Рекомендуемая форма рекламационной заявки

Кому: ООО «ОМЕГА» / PartMax

От: [Ф.И.О. / наименование организации]

Телефон: [указать]

E-mail: [указать]

Номер заказа / счета / УПД: [указать]

Дата покупки: [указать]

Дата получения товара: [указать]

Рекламационная заявка

Прошу рассмотреть рекламационную заявку в отношении товара:

Наименование товара: [указать]

Артикул: [указать]

Количество: [указать]

Дата обнаружения недостатка: [указать]

Описание недостатка

[подробно описать выявленный недостаток, обстоятельства обнаружения, условия установки или эксплуатации]

Требование покупателя

Прошу:

- заменить товар;
- вернуть денежные средства;
- провести проверку качества;
- уменьшить стоимость товара;
- устранить недостаток;
- иное: [указать].

Приложения

- документ о покупке;
- фотографии товара;
- фотографии упаковки;
- видео;
- акт дефектации;
- заказ-наряд;
- заключение сервиса;
- иные документы.

Дата:

[указать]

Подпись: [указать]

Приложение № 2

Рекомендуемая форма рекламационного акта для B2B-клиентов

Рекламационный акт №: [указать]

Дата составления: [указать]

Покупатель: [наименование организации]

Представитель покупателя: [Ф.И.О., должность]

Документ-основание покупки: [счет / УПД / накладная / договор]

Дата получения товара: [указать]

Сведения о товаре

Наименование товара: [указать]

Артикул: [указать]

Количество: [указать]

Серийный номер / маркировка: [если есть]

Техника, на которую устанавливался товар: [указать]

Место установки: [указать сервис / организацию]

Дата установки: [указать]

Описание выявленного недостатка

[подробное описание недостатка]

Обстоятельства обнаружения

[когда, кем и при каких условиях обнаружен недостаток]

Приложения

- фото;
- видео;
- акт дефектации;
- заказ-наряд;
- заключение сервиса;
- документы об установке;
- транспортные документы;
- иные материалы.

Представитель

Ф.И.О.:

Должность:

Подпись:

М.П. при наличии

покупателя:

[указать]

[указать]

[указать]