

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ

Вступает в силу с: **16.10.2025**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения рекламаций интернет-магазина PartMax определяет правила подачи, приема, проверки и рассмотрения обращений, связанных с недостатками товара, несоответствием товара заказу, комплектности, количеству, ассортименту, а также иными претензиями, связанными с исполнением договора купли-продажи.

1.2. Настоящий Порядок применяется к товарам, реализуемым ООО «ОМЕГА», действующим под торговым наименованием PartMax.

1.3. Настоящий Порядок применяется:

- к Потребителям — физическим лицам, приобретающим товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью;
- к Покупателям-B2B — юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и иным лицам, приобретающим товар для предпринимательской или профессиональной деятельности.

1.4. Если для Потребителей законодательством Российской Федерации установлены обязательные правила, отличающиеся от настоящего Порядка, применяются нормы законодательства Российской Федерации. Условия настоящего документа не ограничивают права Потребителя, установленные законом.

1.5. Настоящий Порядок применяется совместно с:

- Публичной офертой / Офертой интернет-магазина PartMax;
- Политикой в отношении обработки персональных данных;

- Условиями оплаты, доставки, самовывоза, гарантии и возврата, размещенными на сайте PartMax.

2. Основные термины

2.1. Рекламация — письменное обращение Покупателя в адрес PartMax, содержащее претензию в отношении качества товара, комплектности, количества, ассортимента, соответствия заказу или иного нарушения обязательств Продавца.

2.2. Товар ненадлежащего качества — товар, имеющий недостаток, то есть несоответствие обязательным требованиям, условиям договора, целям обычного использования, описанию, образцу или иным критериям качества, установленным законодательством Российской Федерации.

2.3. Проверка качества — действия Продавца по осмотру и оценке товара для определения наличия/отсутствия недостатка и характера такого недостатка.

2.4. Экспертиза — исследование товара с привлечением компетентного специалиста или организации для определения причин возникновения недостатка, когда их невозможно установить в ходе обычной проверки качества или между сторонами имеется спор о причине недостатка.

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

2.6. Явный недостаток — недостаток, который может быть обнаружен при визуальном осмотре, проверке комплектности, количества, маркировки, упаковки или основных внешних характеристик товара.

3. Какие требования могут быть заявлены

3.1. При обнаружении недостатков товара Потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством Российской Федерации, включая:

- замену товара;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- безвозмездное устранение недостатков;
- возмещение расходов на устранение недостатков;
- отказ от договора и возврат уплаченной суммы — в случаях, предусмотренных законом.

3.2. Права Покупателя-B2B при поставке товара ненадлежащего качества определяются договором, офертой, настоящим Порядком и положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, в том числе статьями о качестве товара, последствиях передачи товара ненадлежащего качества и сроках обнаружения недостатков.

3.3. Рекламации могут также заявляться по следующим основаниям:

- товар не соответствует заказу;
- поставлен иной артикул, модель, модификация или комплект;
- нарушена комплектность;
- поставлено иное количество товара;
- товар поврежден при передаче или доставке;
- выявлены иные нарушения, допущенные при исполнении заказа.

4. Сроки предъявления рекламаций

4.1. По количеству, ассортименту, комплектности, явным внешним повреждениям и иным очевидным несоответствиям Покупатель обязан заявить претензию как можно быстрее после получения товара.

4.2. Для Покупателя-B2B претензии по количеству, комплектности, ассортименту и явным недостаткам должны быть направлены не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения товара, если иное не согласовано письменно.

4.3. Для Потребителя отсутствие заявления о явных недостатках в момент приемки не лишает его прав, предоставленных законом, если недостаток или несоответствие выявлены позже в пределах установленных сроков.

5. Как подать рекламацию

5.1. Рекламация направляется в адрес PartMax:

- по электронной почте: marketolog@megamb.ru;
- через форму обратной связи на сайте;
- по почтовому адресу: 454081, г. Челябинск, ул. Ферросплавная 126;
- лично по адресу приема рекламаций / возвратов: 454020, Челябинская область, г.о. Челябинский, вн.р-н Центральный, г Челябинск, ул Худякова, д. 13А, этаж 4 пом.6.

5.2. В рекламации необходимо указать:

- Ф.И.О. или наименование Покупателя;
- номер заказа, счета, УПД, накладной или иного документа;
- наименование товара, артикул, количество;
- дату получения товара;
- описание недостатка или несоответствия;
- когда и при каких обстоятельствах выявлен недостаток;
- заявленное требование;
- контактные данные для обратной связи.

5.3. К рекламации рекомендуется приложить:

- копию документа, подтверждающего покупку;
- фото- и/или видеоматериалы;
- рекламационный акт, если он составлялся;
- документы диагностики, дефектации, акты установки, сервисные заключения — если они имеются или требуются по характеру товара;
- при повреждении при перевозке — акт перевозчика, транспортный акт, коммерческий акт или иной документ, оформленный с участием перевозчика, если такой документ составлялся.

5.4. Отсутствие кассового или товарного чека у Потребителя само по себе не является основанием для отказа в рассмотрении требования, если факт покупки у PartMax может быть подтвержден иным способом.

6. Документы по рекламации

6.1. Для Потребителя обычно достаточно:

- заявления / претензии;
- подтверждения покупки или иных доказательств покупки;
- фото / видео;
- самого товара для проверки качества, если это необходимо.

6.2. Для Покупателя-B2B PartMax вправе запросить:

- письменную претензию;
- копию первичного документа о покупке;
- рекламационный акт;

- фото / видео;
- акт дефектации, заключение мастерской или сервисного центра;
- документы, подтверждающие правильную установку, монтаж, подключение и эксплуатацию;
- иные документы, необходимые для рассмотрения рекламации по конкретному товару.

6.3. Если характер товара предполагает обязательность профессионального монтажа, настройки или диагностики, PartMax вправе запросить документы, подтверждающие выполнение таких работ квалифицированной организацией или специалистом.

7. Передача товара на проверку качества

7.1. Если для рассмотрения рекламации необходимо исследование товара, PartMax вправе запросить передачу товара для проверки качества.

7.2. Покупатель обязан предоставить товар в состоянии, позволяющем провести осмотр, диагностику или экспертизу.

7.3. Передача товара на проверку качества может осуществляться:

- лично;
- через склад / пункт выдачи PartMax;
- посредством транспортной или курьерской компании;
- иным согласованным способом.

7.4. Если Покупатель уклоняется от предоставления товара в случаях, когда проверка качества, диагностика или экспертиза объективно необходимы для рассмотрения претензии, PartMax вправе приостановить рассмотрение требования до получения товара или вынести решение по имеющимся материалам. Такой подход должен применяться с учетом прав Потребителя и невозможности возлагать на него обязанности сверх предусмотренных законом.

8. Проверка качества и экспертиза

8.1. PartMax проводит проверку качества товара, если это необходимо для рассмотрения рекламации.

8.2. Если определить причину недостатка без специальных знаний невозможно либо между сторонами имеется спор о причине возникновения недостатка, проводится экспертиза.

8.3. В отношении Потребителя экспертиза товара при споре о причинах недостатка организуется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. Потребитель вправе оспорить заключение экспертизы.

8.4. В отношении Покупателя-B2B экспертиза может проводиться самим PartMax, изготовителем, уполномоченной организацией либо независимой экспертной организацией.

8.5. Если в результате проверки качества или экспертизы будет установлено, что недостаток возник до передачи товара Покупателю либо по причинам, существовавшим до этого момента, требования Покупателя подлежат удовлетворению в установленном законом и настоящим Порядком объеме.

8.6. Если будет установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые PartMax и/или изготовитель не отвечают, в том числе из-за:

- нарушения правил хранения;
- нарушения правил установки, монтажа, запуска, настройки, эксплуатации;
- использования не по назначению;
- внешнего механического, электрического, химического, термического воздействия;
- неправильного подбора вследствие неполных или ошибочных данных Покупателя;
- неисправности сопряженных узлов техники;

- естественного износа, если недостаток им не является,

PartMax вправе отказать в удовлетворении рекламации.

8.7. Для Покупателя-B2B, если экспертиза подтвердит отсутствие ответственности PartMax, Покупатель обязан возместить документально подтвержденные расходы на экспертизу, хранение, транспортировку и иные разумные расходы, связанные с рассмотрением рекламации, в срок не позднее 7 (семи) дней после требования об оплате.

8.8. В отношении Потребителя вопрос о распределении расходов на экспертизу и транспортировку решается в соответствии с обязательными нормами законодательства Российской Федерации.

9. Сроки рассмотрения рекламаций

9.1. Рекламации рассматриваются PartMax в разумный срок с учетом характера требования, необходимости проверки качества, доставки товара, диагностики или экспертизы.

9.2. Если рекламация подана Потребителем, сроки удовлетворения требований определяются законодательством Российской Федерации:

- замена товара — в сроки, предусмотренные ст. 21 Закона о защите прав потребителей;
- возврат денежных средств, уменьшение цены, возмещение расходов и иные денежные требования — в сроки, предусмотренные ст. 22 Закона о защите прав потребителей;
- устранение недостатков — в сроки, предусмотренные ст. 20 Закона о защите прав потребителей.

9.3. Если заявлено требование о замене товара Потребителем, PartMax действует в сроки, предусмотренные законом, включая случаи необходимости дополнительной проверки качества и случаи отсутствия товара для замены.

9.4. Если рекламация подана Покупателем-B2B, PartMax принимает решение по существу претензии, как правило, в срок до 30 (тридцати) календарных дней с даты получения полного комплекта необходимых документов и товара, если его предоставление требуется для проверки. Если требуется сложная экспертиза, изготовительская проверка или ожидание официального заключения производителя, срок может быть продлен, о чем Покупатель уведомляется отдельно.

9.5. Срок рассмотрения рекламации исчисляется с момента получения PartMax:

- письменного обращения;
- необходимых документов;
- самого товара, если без его предоставления рассмотрение невозможно.

10. Возможные решения по рекламации

По итогам рассмотрения рекламации PartMax вправе принять одно из следующих решений:

- 10.1. удовлетворить требование полностью;
- 10.2. удовлетворить требование частично;
- 10.3. заменить товар на аналогичный или согласованный сторонами товар;
- 10.4. вернуть денежные средства полностью или частично;
- 10.5. предложить ремонт, если такой способ допустим по закону и согласован с Покупателем;
- 10.6. уменьшить покупную цену;
- 10.7. отказать в удовлетворении рекламации с указанием оснований отказа;
- 10.8. запросить дополнительные документы, сведения или сам товар для проверки качества.

11. Особенности рассмотрения рекламаций по запчастям

11.1. Для товаров PartMax, являющихся запасными частями, узлами, электронными компонентами, комплектующими и иными изделиями для грузовых автомобилей и спецтехники, рекламация рассматривается с учетом необходимости подтверждения:

- корректного подбора;
- применяемости;
- соблюдения условий хранения;
- правильности установки;
- отсутствия вмешательства в конструкцию;
- исправности сопряженных систем и агрегатов.

11.2. До установки Покупатель обязан проверить соответствие товара заказу, применяемости, разъемам, креплениям, конфигурации, размерам и иным параметрам.

11.3. При заявлении рекламации на товар, который был установлен, PartMax вправе запросить:

- акт дефектации;
- заказ-наряд;
- акт выполненных работ;
- заключение сервиса;
- фото и видео процесса установки или состояния детали;
- иные документы по характеру товара.

11.4. Если недостаток обусловлен ошибочным подбором, выполненным PartMax на основании неполных либо некорректных исходных данных, решение принимается с учетом фактических обстоятельств и подтверждающих документов.

12. Транспортировка товара по рекламации

12.1. Способ и адрес возврата товара по рекламации согласовываются с PartMax.

12.2. До получения PartMax инструкции по возврату Покупателю не рекомендуется отправлять товар самостоятельно, если это может повлиять на возможность корректной идентификации товара, проверки качества или сохранности упаковки.

12.3. Вопрос о том, кто несет расходы на доставку товара по рекламации, решается:

- для Потребителей — в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- для Покупателей-B2B — в зависимости от результатов проверки качества или экспертизы и условий договора / оферты.

13. Основания для отказа в удовлетворении рекламации

PartMax вправе отказать в удовлетворении рекламации, если будет установлено, что:

- недостаток отсутствует;
- товар исправен;
- товар был поврежден после передачи Покупателю по причинам, за которые PartMax не отвечает;
- нарушены правила хранения, установки, монтажа, подключения, настройки, эксплуатации;
- товар подвергался несанкционированному ремонту, вскрытию, доработке, перепайке, перепрограммированию или иным вмешательствам;
- недостаток вызван внешними причинами, включая механическое, электрическое, химическое, термическое воздействие;
- заявлен естественный износ расходного компонента;
- заявлен дефект, вызванный неисправностью другого узла, агрегата или системы техники;

- товар был подобран по ошибочным данным, предоставленным Покупателем;
- товар не предоставлен для проверки качества, когда без этого невозможно установить обстоятельства дела.

14. Аналогичный товар на время рассмотрения рекламации

14.1. Вопрос о предоставлении аналогичного товара на время ремонта, замены или рассмотрения рекламации в отношении Потребителя решается в соответствии с законодательством Российской Федерации и перечнями, утвержденными Правительством РФ. Для ряда товаров такое требование законом не применяется.

14.2. Для Покупателей-B2B безвозмездное предоставление аналогичного товара на время рассмотрения рекламации не осуществляется, если иное прямо не согласовано письменно.

15. Порядок возврата денежных средств

15.1. Если по результатам рассмотрения рекламации принято решение о возврате денежных средств, возврат производится способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и внутренними процедурами PartMax.

15.2. Для Потребителя сроки возврата денежных средств определяются законом.

15.3. Для Покупателя-B2B возврат денежных средств производится на расчетный счет плательщика, если иное не согласовано письменно.

16. Претензионный порядок и споры

16.1. При несогласии с решением по рекламации Покупатель вправе направить повторное обращение, дополнительные документы или возражения.

16.2. Споры с Потребителями разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

16.3. Для Покупателей-B2B действует обязательный досудебный претензионный порядок, если иное не установлено законом или отдельным договором.

17. Персональные данные

17.1. При подаче и рассмотрении рекламации PartMax обрабатывает персональные данные Покупателя в объеме, необходимом для идентификации обращения, проверки обстоятельств, взаимодействия с Покупателем, проведения проверки качества, экспертизы, возврата товара или денежных средств.

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

18. Контакты для подачи рекламаций

ООО «ОМЕГА» / PartMax

E-mail для рекламаций: marketolog@omegamb.ru

Телефон: +79090799882

Почтовый адрес: 454081, г. Челябинск, ул. Ферросплавная 126

Адрес приема товара по рекламациям: 454020, Челябинская область, г.о. Челябинский, вн.р-н Центральный, г Челябинск, ул Худякова, д. 13А, этаж 4 пом.6

Сайт: www.part-max.ru