

**Регламент работы на интернет-сайте www.abom.ru
для пользователя с ролью «Магазин»
(редакция от 23.04.2020)**

1. Общие положения

Основные определения, используемые в настоящем Регламенте:

Портал - интернет-сайт Администратора, размещенный по адресу www.abom.ru.

Администратор – АО «ТК «Альфа».

Пользователь – лицо, получившее от Администратора разрешение на использование Портала с соответствующим набором прав.

Личный кабинет – индивидуальный раздел Пользователя на Портале, доступ к которому осуществляется по защищенному соединению. Доступ к Личному кабинету предоставляется Пользователю при регистрации с предоставлением логина и пароля.

Магазин – Пользователь с ролью «Магазин», чьим ключевым правом в Портале является закупка товара.

Дистрибьютор – Пользователь с ролью «Дистрибьютор», ключевыми правами которого является закупка товара, а также предложение своего товара к реализации другим Пользователям Портала.

Закрепление Магазина – однозначно установленная связь Магазина и Дистрибьютора (может различаться по разным группам продукции), означающая, что с целью организации работы в Портале все заказы Магазина исполняются через конкретного Дистрибьютора.

Заявка – запрос Пользователя на формирование товарных предложений.

Товарное предложение – альтернативные варианты исполнения заявки, предлагаемые Порталом.

Запрос на закупку – выбранные Пользователем оптимальные варианты исполнения заявки из таблицы товарных предложений, направляемые на акцепт исполнения другим пользователям Портала.

Заказ – запрос на закупку, акцептованный к поставке (автоматически или вручную) всеми Пользователями, являющимися участниками соответствующей цепочки поставки.

Заказчик – Пользователь, являющийся инициатором Заказа. Он же является последним покупателем в цепочке пользователей Портала.

Источник поставки / удовлетворения заказа – пользователь Портала, из запаса которого осуществляется удовлетворение Заказа.

Инструкции и руководства Пользователя (далее – Инструкции) – информационные материалы, размещенные в Портале в целях информационной поддержки и повышения удобства работы Пользователя. Инструкции, размещенные в Портале, формируются в развитие настоящего Регламента и не могут ему противоречить.

1. Администратор предоставляет Пользователю возможность использования программно-аппаратного комплекса Портала для обеспечения возможности приобретения товаров (в том числе запасных частей к автомобилям, расходных материалов и аксессуаров для автомобилей, автохимии и т.д.) Пользователем.
Настоящий Регламент утверждается Администратором в одностороннем порядке, текст Регламента размещается в сети Интернет по адресу <https://abom.ru/regulations/roles.pdf>. В случае внесения Администратором изменений в настоящий Регламент такие изменения вступают в силу с момента размещения измененного текста Регламента в сети Интернет по адресу <https://abom.ru/regulations/roles.pdf>, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при размещении. В случае изменения условий Регламента Пользователь считается безоговорочно согласившимся с такими изменениями путем использования Портала в любой момент после вступления изменений условий Регламента в силу. Пользователь обязан периодически посещать раздел сайта, на котором опубликован Регламент, с целью ознакомления с внесенными изменениями.
2. Администратор:
 - круглосуточно обеспечивает бесперебойное функционирование Портала, за исключением перерывов для проведения профилактических работ и устранения сбоев продолжительностью не более 1 часа в сутки;
 - обеспечивает обработку и хранение электронных документов, формируемых и (или) передаваемых средствами Портала;
 - обеспечивает информационную безопасность Портала;
 - выполняет следующие действия в рамках организации и проведения поставки товара на Портале:
 - обеспечивает возможность внесения заказа на закупку товара;
 - обеспечивает формирование товарных предложений по заказам на закупку товара с возможностью выбора предложения покупателем;
 - обеспечивает коммуникацию между покупателем и поставщиком (а также промежуточными поставщиками в цепочке поставки, если они определены товарным предложением, выбранным покупателем), позволяющую зафиксировать существенные условия исполнения заказа, акцептованного всеми участниками цепочки;
 - обеспечивает мониторинг исполнения заказа;
 - обеспечивает возможность формирования претензий, связанных с поставкой товара по заказам, акцептованным к исполнению всеми участниками цепочки;

- уведомляет Пользователя об изменении условий настоящего Регламента путем размещения информации на Портале не менее чем за 5 (пять) рабочих дней до даты вступления таких изменений в силу;
 - не разглашает авторизационные данные Пользователя третьим лицам.
3. Администратор вправе:
 - отказать Пользователю в оказании услуг и (или) приостановить оказание услуг в случае нарушения Пользователем условий настоящего Регламента;
 - на срок не более 1 часа в сутки приостанавливать оказание услуг и (или) функционирование Портала для проведения профилактических работ и устранения сбоев;
 - по своему усмотрению производить изменения в функционале и интерфейсе Портала, не препятствующие пользованию Порталом, с обязательным последующим информированием Пользователя о произведенных изменениях путем размещения информации на Портале;
 - в одностороннем порядке вносить изменения в условия настоящего Регламента, уведомив об этом Пользователя в установленном настоящим Регламентом порядке.
 4. Пользователь:
 - соблюдает требования законодательства РФ, а также условия настоящего Регламента, иных внутренних документов Портала;
 - использует интерфейс Портала в соответствии с Руководством пользователя, размещаемым на Портале;
 - обеспечивает полноту, достоверность и актуальность всех документов и сведений, предоставляемых Администратору, а также формируемых непосредственно на Портале;
 - уведомляет Администратора о внесении изменений в документы и сведения, предоставленные Администратору, не позднее 5 (пяти) рабочих дней после внесения соответствующих изменений, путем редактирования указанных документов средствами Портала;
 - обеспечивает сохранность и не передает другим лицам авторизационные данные, используемые для работы на Портале.
 5. Претензии Пользователя по поводу неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения Администратором своих обязательств принимаются Администратором в письменном виде (с обязательным направлением также сканированного варианта надлежаще оформленной претензии посредством Портала). Претензии должны быть направлены в письменном виде и через Портал в срок не позднее 10 (десяти) рабочих дней с момента возникновения инцидента. Претензии рассматриваются в срок не более 5 (пяти) рабочих дней с момента направления через Портал, но в любом случае не ранее получения от Пользователя претензии в письменном виде (в таком случае ответ на претензию направляется Пользователю не позднее дня, следующего за днем получения Администратором претензии в письменном виде).
 6. Администратор, Пользователь признают обмен электронными документами и сообщениями через Портал и по электронной почте равнозначным обмену документами с собственноручными подписями уполномоченных представителей Сторон. Пользователь указывает адрес электронной почты, используемый для обмена сообщениями, относящимися к исполнению настоящего Регламента, при регистрации в Портале (с возможностью его изменения в соответствии с порядком, установленным настоящим Регламентом). Электронный адрес Администратора, используемый для обмена сообщениями, относящимися к исполнению настоящего Регламента, указывается в Личном кабинете Пользователя.
 7. За документами, переданными с помощью средств факсимильной связи и/или электронной почты, оформленными надлежащим образом (сканированные копии документов, имеющих подписи и печати), Стороны признают силу оригинальных документов до получения Сторонами их подлинных экземпляров. Названные документы допускаются Сторонами в качестве письменных доказательств в суде.

2. Авторизация и доступ к Порталу

I. Подключение Пользователя в роли «Магазин»

1. Дистрибьютор создает учетную запись Пользователя в роли «Магазин» в соответствии с Инструкциями Портала, а также вносит всю необходимую информацию о закрепленном Магазине в карточке контрагентов. При этом Администратор с использованием Портала может запросить сканированные копии документов, подтверждающие внесенные данные. При первом входе в Портал, для начала работы, Пользователь должен сменить автоматически созданный пароль на свой.
2. По факту внесения данных Дистрибьютор запрашивает акцепт Администратора. Администратор проверяет внесенные данные (в т.ч. корректность закрепления Магазина за Дистрибьютором) и по факту рассмотрения вносит Пользователя в реестр зарегистрированных пользователей на Портале.
3. Для активации работы в Портале в роли «Магазин» необходимо:
 - заполнение всех обязательных полей в карточке контрагента, включая сканированные копии документов, если они запрашиваются Администратором с использованием Портала;
 - внесение информации о действующем договоре поставки между Дистрибьютором и Магазином (с обязательным прикреплением сканированной копии договора). Информация вносится Дистрибьютором.
4. Пользователь вправе прекратить регистрацию в Портале путем направления Администратору письменного заявления о прекращении регистрации. Администратор прекращает регистрацию Пользователя на Портале в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения такого уведомления.

Прекращение регистрации Пользователя на Портале не является основанием для неисполнения Пользователем заказов, акцептованных всеми участниками Портала и не завершенных на момент Прекращения регистрации Пользователя.

5. Администратор вправе прекратить регистрацию в Портале Пользователя путем направления Пользователю письменного заявления о прекращении регистрации. Администратор прекращает регистрацию Пользователя на Портале в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения Пользователем такого уведомления.

II. Обеспечение безопасности работы в Портале

1. В целях обеспечения безопасности работы Администратор вправе:
 - формировать минимальные требования к уровню сложности пароля;
 - устанавливать максимальную продолжительность срока действия пароля;
 - устанавливать минимальную степень отличия нового пароля от предыдущих версий;
 - устанавливать ограничения на количество учетных записей у одного Пользователя.Несоблюдение требований Администратора по обеспечению безопасности влечет за собой прекращение возможности использования учетной записи до момента приведения пароля в соответствие с требованиями.
2. Пользователь обязан:
 - хранить пароли доступа к Порталу в секрете и не допускать передачу паролей третьим лицам (не допущенным к работе в Портале под соответствующей учетной записью);
 - уведомить Администратора в кратчайший срок при малейших подозрениях на получение третьими лицами информации о паролях доступа к Порталу и заблокировать возможность их использования (или сменить пароль);
 - менять пароль доступа к Порталу (или блокировать соответствующую учетную запись) в случае, если сотрудник Пользователя, осуществляющий непосредственную работу на Портале с использованием соответствующего пароля, перемещен на другую работу, лишен права использовать Портал от имени Пользователя или уволен.
3. Для обеспечения безопасности работы Портала Пользователю рекомендуется:
 - использовать лицензионное программное обеспечение (операционная система, приложения), полученное из проверенных и надежных источников;
 - своевременно устанавливать все обновления программного обеспечения, повышающие безопасность использования техники, посредством которой осуществляется работа в Портале;
 - установить лицензионную антивирусную программу и обеспечить ее своевременное обновление;
 - проводить периодическое сканирование техники, посредством которой осуществляется работа в Портале;
 - установить и настроить персональный брандмауэр (firewall) на компьютере, посредством которого осуществляется работа в Портале.
4. Пользователи обязаны обеспечить безопасность и конфиденциальность своих логинов и паролей. Пользователи самостоятельно несут ответственность за все действия, произведенные в Портале с использованием принадлежащих им паролей доступа к Порталу, их учетных записей.
5. Администратор не несет ответственности за убытки и другие последствия, наступившие по вине Пользователя (отсутствие компьютерной техники с необходимым набором программно-технических возможностей, удовлетворяющих требованиям для работы в Портале; программно-технические недостатки компьютерной техники Пользователя; вирусы в его технике; сбои или ограничения, введенные региональным провайдером; несоблюдение правил работы Портала и пр.).
6. Администратор не несет ответственности перед Пользователем или третьими лицами в случае несанкционированного использования третьими лицами авторизационных данных Пользователя (идентификатора и пароля), а также в случае, если документы и сведения, размещенные Пользователем на Портале, по вине самого Пользователя (или его представителей) станут известны третьим лицам.

3. Формирование заказа и его исполнение

I. Порядок формирования заказа Магазина определяет последовательность действий от ввода заявки Магазина до формирования заказа Магазина:

1. *Внесение Магазином Заявки на поставку товара.*
Осуществляется из Личного кабинета в соответствии с Инструкциями Портала.
2. *Идентификация товарной позиции в Портале.*
Осуществляется путем поиска соответствующей позиции в эталонном справочнике Портала (с учетом кроссировок номенклатурного справочника Портала и номенклатурного справочника Пользователя). В случае отсутствия позиции в эталонном справочнике Магазины выдается отчет о невозможности формирования товарного предложения с указанием причины «Отсутствует в справочнике»; дальнейший поиск товарных предложений по таким позициям не ведется.
3. *Запрет Дистрибьютора на поставку отдельных видов товара.*
Дистрибьютор имеет право установить добровольный запрет на обработку определенных товаров через свои склады.

4. **Формирование товарных предложений.**

Портал формирует товарные предложения по Заявке Магазина.
В случае ограничения номенклатуры Дистрибьютора по продуктовой группе Магазину выдается отчет о невозможности формирования товарного предложения с указанием причины «Запрет Дистрибьютора»; дальнейший поиск товарных предложений по таким позициям не ведется.
В случае запрета по бренду Магазину выводятся аналоги позиций запрещенного бренда.
В случае запрета по отдельной позиции может применяться одно из правил, указанных выше, по выбору Дистрибьютора (т.е. при вводе запрета на отдельную позицию, Дистрибьютор может запретить вывод товарного предложения как по данной позиции, так и по данной позиции и всем аналогам к ней).
5. **Формирование запроса на закупку.**

Магазин выбирает оптимальные варианты исполнения Заявки из числа доступных товарных предложений в соответствии с Инструкциями Портала, т.е. формирует запрос на закупку, который направляется Пользователям Портала на акцепт.
6. **Подтверждение большого заказа (снижение риска ошибок ввода).**

Дистрибьютор и Администратор имеют возможность ввести в Портал предельные (контрольные) количества запроса на закупку по каждой позиции в зависимости от цены (для проверки закупки применяется шкала количество-цена), при превышении которых от Магазина потребуется дополнительное подтверждение корректности формирования запроса на закупку.
Запрос на дополнительное подтверждение количеств в зависимости от цены выводится Магазину, после чего Магазин подтверждает или корректирует запрос на закупку. Информация о подтверждении запроса на закупку Магазином видна Дистрибьютору.
7. **Контроль суточного размера Заявки Магазина.**

Дистрибьютор устанавливает лимит суточной Заявки на каждый Магазин в рублях, который может быть установлен как на каждый склад Магазина, так и на Магазин в целом.
Если Дистрибьютор ввел суточный лимит, то он применяется на каждые последующие сутки в отдельности, если иной лимит не введен Дистрибьютором. Заявки Магазина в пределах лимита акцептуются автоматически (с учетом ограничений, введенных ранее). При этом лимит автоматического акцепта определяется как разница между суточным лимитом, введенным Дистрибьютором, и акцептованными заказами Магазина в пределах календарных суток.
Изменение лимита в меньшую сторону не может отменить уже акцептованные запросы на закупку.
Если запрос на закупку превысил лимит, Портал выводит Дистрибьютору запрос на акцепт запроса на закупку Магазина. Акцепт может быть произведен Дистрибьютором полностью или частично. По неакцептованной части Заявки Магазин получает отказ с указанием причины «Ограничение лимита».
8. **Формирование заказа**

Запрос Магазина на закупку, соответствующий всем введенным ограничениям или, в случае несоответствия, получивший акцепт Дистрибьютора:

 - по строкам запроса на закупку, где источником поставки является закрепленный Дистрибьютор, автоматически направляется на исполнение (является акцептованным заказом);
 - по строкам запроса на закупку, где источником поставки являются другие Пользователи Портала, направляется на акцепт другим Пользователям. Другие Пользователи Портала могут установить автоматический акцепт запросов на закупку, исходящих от конкретного Дистрибьютора.

Акцептованный (вручную или автоматически) всеми участниками цепочки запрос на закупку является заказом, обязательным к исполнению, и формирует обязательства всех участников цепочки поставки согласно договорам поставки и договору оказания услуг с Администратором.

II. **Порядок исполнения заказа** определяет действия исполнителей по заказам, а также набор инструментов по контролю исполнения заказа, предоставляемых Порталом.

1. Портал информирует Пользователя о всех открытых заказах, которые он должен исполнить (как по заказам, где он является источником поставки, так и по заказам, которые проходят через Пользователя транзитом). Уведомления о необходимости исполнить заказ направляются с нарастающим статусом срочности: от «зеленого» уровня (уведомление о наличии заказа) до «красного» (требование срочного исполнения, а при невозможности – внесение в Портал информации о возможных переносах сроков с указанием причины).
2. При исполнении заказов в адрес других дистрибьюторов Источник удовлетворения заказа обеспечивает упаковку каждого заказа таким образом, чтобы обеспечить кросс-докинг путем простой переадресации тарных мест, т.е.:
 - не допускается упаковка продукции нескольких заказов в одно тарное место;
 - тарное место содержит информацию о принадлежности к заказу согласно инструкциям Портала.
3. По факту отгрузки продукции в рамках исполнения заказа Пользователь обязан внести соответствующую информацию в Портал. Информация может внесена:
 - как вручную, так и посредством импорта данных в Портал из учетных систем Пользователя;
 - как по отдельной позиции (на полное количество или частично), так и по всему заказу.

- Информация обязательно включает данные по первичной документации, на основании которой осуществляется поставка продукции (документы по переходу права собственности, а также транспортные документы в случае, если они не находятся в одном пакете документов с документами по переходу права собственности).
4. Портал предоставляет участникам цепочки исполнения заказа *возможность отслеживания исполнения заказа*. В случае наличия нескольких маршрутов исполнения заказа мониторинг ведется по каждому маршруту. Минимальными контрольными точками исполнения заказа, отображаемыми в Портале, являются:
 - отгрузка товара из первой точки (со склада источника удовлетворения заказа);
 - отправка товара от Дистрибьютора в адрес закрепленного Магазина.
 5. *Информация о ходе исполнения заказов* по контрольным точкам, указанным в п.4 подраздела II раздела 2 Регламента:
 - отображается в личном кабинете Пользователей (в агрегированном виде с возможностью детализации);
 - направляется на электронную почту Пользователей, задействованных в цепочке поставки (на адреса, которые Пользователи указали в целях контроля исполнения заказов).
 6. *При изменении срока исполнения заказа* Пользователь, являющийся причиной изменения срока исполнения заказа, обязан внести новый срок исполнения заказа (по всему заказу или по отдельным строкам). Далее Портал пересчитывает сроки исполнения заказа по всей цепочке и направляет соответствующее уведомление Пользователям, задействованным в цепочке исполнения заказа.
 7. При изменении изначально заявленного срока исполнения заказа более чем на 3 дня пользователь *вправе отказаться от исполнения заказа без изменения рейтинга пользователя*. Расходы, связанные с отменой заказа, несет сторона, по чьей вине произошла корректировка заказа.
 8. Любой участник цепочки поставки *вправе отказаться от исполнения заказа* с указанием причины отказа. Информация об отказах от исполнения заказа учитывается Порталом при формировании рейтинга Пользователя, который устанавливает приоритет вовлеченности Пользователя в сделки, совершаемые на Портале.
 9. Администратор не несет ответственности за неисполнение/ненадлежащее исполнение третьими лицами сделок, заключенных Пользователем на основании информации, полученной от Администратора в рамках исполнения настоящего Договора. В таком случае Пользователь обязуется предъявлять все претензии непосредственно к таким третьим лицам.
 10. В случае предъявления третьими лицами к Администратору исков о взыскании убытков, вызванных нарушением Пользователем настоящего Регламента, Пользователь будет привлечен в качестве ответчика, заменив тем самым Администратора как ненадлежащую сторону. При этом все судебные издержки, понесенные Администратором, подлежат возмещению Пользователем.
- III. Порядок приемки продукции** определяет действия Пользователя, связанные с регистрацией приемки продукции в Портале:
1. *Портал информирует Пользователя о необходимости осуществления приемки* (расчетная дата прихода продукции на склад Пользователя). Информация отображается в Личном кабинете Пользователя и направляется на электронную почту Пользователя (на адрес, который Пользователь указал в целях осуществления приемки).
 2. *Пользователь имеет возможность внести информацию об отсутствии продукции или о фактической дате прихода продукции* (может отличаться от расчетной). Информация об отсутствии продукции направляется последнему грузоотправителю, подтвердившему отправку продукции. Если последний грузоотправитель не корректирует дату отправки продукции, то Портал на следующий день повторно отправляет Пользователю уведомление о необходимости приемки продукции.
 3. С момента прихода продукции, под которым понимается расчетная или фактическая дата прихода (применяется в приоритете, если Пользователь ее указал), Пользователь *в течение 3 рабочих дней* вводит в Портал информацию о приемке. Пользователь может самостоятельно сделать отметку о приемке в Портале или она будет сделана автоматически Порталом по истечении 3 рабочих дней. Пользователь имеет право продлить срок приемки не более, чем на 3 рабочих дня. Более 3 дней срок приемки может быть продлен Администратором по обращению Пользователя. Если в ходе приемки Пользователь обнаруживает несоответствия по количеству и/или качеству он действует в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

4. Регламент претензионной работы

I. Общие положения

1. Настоящий раздел Регламента устанавливает порядок взаимодействия Пользователей Портала между собой, выступающих соответственно в роли покупателя или поставщика на основании заключенных между ними договоров поставки и осуществляющих поставку Товаров с использованием информации, полученной с использованием Портала при выявлении недостатков (по количеству и по качеству) поставленной продукции.
2. Все сроки в настоящем разделе Регламента установлены в рабочих днях и касаются

- соответствующих регистраций в Портале в соответствии с Инструкциями Портала.
3. Все документы и материалы, установленные настоящим разделом Регламента, подлежат регистрации в Портале согласно Инструкциям Портала.
 4. Оригиналы документов, установленных настоящим разделом Регламента, также необходимые для отражения в учете участников сделки, подлежат передаче (отправке) другой Стороне доступным способом в течение 3 дней с момента регистрации в Портале.

II. Порядок выставления претензии покупателем

1. Приемка продукции на складе покупателя по тарным местам производится в течение 2-х часов от времени прибытия транспортного средства под разгрузку.
2. При выявлении недостачи, пересорта, излишков, дефекта в отношении непосредственно тарного места покупатель обязан:
 - сделать соответствующую отметку в товарно-транспортной накладной и/или транспортной накладной;
 - составить Коммерческий акт, по форме согласно Приложению № А к настоящему Регламенту и подписать его у водителя;
 - оформить на отраженные в коммерческом акте недостатки Претензию по форме согласно Приложению № В к настоящему Регламенту.
 - Направить претензию поставщику в течение 3-х дней с момента оформления Коммерческого акта с приложением:
 - коммерческий акт;
 - копия товарно-транспортной и/или транспортной накладной с отметкой о составлении коммерческого акта;
 - фотоматериалы тарных мест в транспортном средстве (при наличии).
3. При выявлении недостачи, пересорта, излишков, дефекта внутри тарного места, покупатель обязан:
 - составить Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей по форме «Торг-2» (утверждена постановлением Госкомстата РФ № 132 от 25.12.1998), а также с учетом Инструкций Портала, в течение 7-ми дней с даты доставки запчастей на склад покупателя;
 - оформить претензию по форме согласно Приложению № В к настоящему Регламенту.
 - Направить претензию поставщику в течение 3-х дней с момента оформления Акта по форме «Торг-2» с приложением:
 - Акт по форме «Торг-2»;
 - фотоматериалы дефектов (в том числе фото поврежденной запасной части и тары).
4. При выявлении скрытого дефекта, который не мог быть обнаружен при обычной процедуре приемки (а лишь в процессе вскрытия индивидуальной упаковки или использования продукции), покупатель обязан:
 - составить Акт о скрытых недостатках в соответствии с формой согласно Приложению № С к настоящему Регламенту. Акт составляется в течение 5-ти дней с момента обнаружения дефекта, но в пределах срока, установленного законодательством;
 - оформить претензию по форме согласно Приложению № D к настоящему Регламенту.
 - Направить претензию поставщику в течение 3-х дней с момента оформления Акта о скрытых недостатках с приложением:
 - акта о скрытых недостатках,
 - калькуляции понесенных покупателем затрат (при необходимости),
 - фотографии дефекта (если возможно).

III. Порядок рассмотрения претензии поставщиком (кроме значительных по сумме претензий, определяемых на основании подраздела IV настоящего раздела Регламента).

1. Поставщик обязан в течение 10 дней со дня получения претензии (регистрации претензии в Портале) мотивированным письмом сообщить покупателю результаты её рассмотрения.
2. Поставщик имеет право отказать в рассмотрении претензии в случае, если она выставлена с нарушением сроков и/или состава документов и материалов, указанных в Регламенте.
3. В случае положительного решения по претензии поставщик может удовлетворить претензию путем допоставки продукции только в случае прямого согласия покупателя. При отсутствии прямого согласия покупателя производится корректировка расчетов между поставщиком и покупателем. В случае с излишками покупатель принимает решение о возврате излишков (за счет поставщика) или корректировке расчетов между поставщиком и покупателем (акцепт поставки излишнего количества).

IV. Порядок рассмотрения претензии поставщиком по значительным по сумме претензиям.

1. Значительными по сумме претензиями признаются претензии, если в рамках одной партии поставки сальдированная сумма претензии к поставщику составляет более 10 тысяч рублей (в т.ч. НДС).
2. По значительным по сумме претензиям поставщик имеет право запросить у покупателя (в срок до истечения даты ответа по претензии, установленной Регламентом) дополнительные материалы, исходя из принципа разумности, т.е.:
 - могут быть представлены в срок до 5 дней;
 - значимы для принятия решения по претензии.
3. Покупатель обязан предоставить дополнительные материалы в течение 5 дней. При этом

дополнительные расходы покупателя, если они возникают и документально подтверждены, относятся на поставщика.

4. Поставщик обязан в течение 5 дней со дня получения дополнительных материалов (регистрации в Портале) мотивированным письмом сообщить покупателю результаты рассмотрения претензии.
5. Поставщик имеет право за свой счет потребовать вернуть зарекламированную продукцию на проверку способом, который он укажет покупателю. При этом срок рассмотрения претензии может быть увеличен на срок, необходимый для проверки, но не более 15 дней. В случае отрицательного заключения по претензии на основе перепроверки продукция подлежит возврату покупателю. Перемещения продукции в рамках исполнения данного пункта Регламента осуществляются по накладной по форме «М-15» и сопровождается биркой с указанием идентификационного номера продукции, вида дефекта и номера претензии.

V. Возврат и утилизация зарекламированной продукции по положительно рассмотренным претензиям.

1. Поставщик имеет право за свой счет потребовать вернуть зарекламированную продукцию в свое распоряжение способом, который он укажет покупателю, по факту подтверждения претензии. Возврат продукции осуществляется по накладной по форме «М-15» и сопровождается биркой с указанием идентификационного номера продукции, вида дефекта и номера претензии.
2. Поставщик имеет право за свой счет потребовать утилизировать продукцию по подтвержденным им претензиям с составлением покупателем Акта об утилизации.

5. Рассмотрение претензий Пользователей

I. Общие положения

1. Положения настоящего раздела Регламента применяются в случаях возникновения претензий по сделкам, заключенным с использованием информации, полученной посредством Портала, в которых Администратор не является стороной сделки при осуществлении поставки товара.
2. Претензии не изменяет и не отменяет процедуры рассмотрения претензий, установленные соответствующими договорами поставки между Пользователями, в рамках исполнения которых возникла претензия, а лишь устанавливает право Администратора на принятие окончательного решения в случае, если Пользователи самостоятельно не смогли урегулировать спорные вопросы. Пользователи признают приоритетное право Администратора на принятие решения по претензиям, возникшим в рамках исполнения договоров поставки между Пользователями, по заказам, возникшим в результате использования Портала.
3. Претензии Пользователей должны быть зарегистрированы в Портале в порядке, указанном в разделе 3 Регламента. При этом состав претензионных материалов может отличаться от указанного в разделе 3 Регламента, но обязательно должен соответствовать договору, на основании которого осуществлялась поставка товара.
4. Все сроки в Регламенте установлены в рабочих днях и касаются соответствующих регистраций в Портале в соответствии с Инструкциями Портала.
5. Все документы и материалы, установленные настоящим разделом Регламента, подлежат регистрации в Портале согласно Инструкциям Портала.

II. Порядок самостоятельного рассмотрения претензий Пользователями

1. Администратор устанавливает предельный срок урегулирования претензий в 10 дней.
2. За 3 дня до истечения предельного срока урегулирования претензий Администратор направляет Пользователям, задействованным в претензии, уведомление об истечении предельного срока урегулирования претензии.
3. Пользователи имеют возможность увеличить предельный срок урегулирования претензии следующими способами:
 - 3.1. Увеличение срока рассмотрения претензий до количества дней, предусмотренного договором поставки, на основании которого осуществлялась поставка товара, может осуществляться в одностороннем порядке. В данном случае необходимо обращение Пользователя к Администратору со ссылкой на условия прямого договора поставки между Пользователями (информация о сроке рассмотрения заносится в момент регистрации соответствующего договора поставки в Портал). Подтверждение второй стороны для пролонгации предельного срока урегулирования претензии в этом случае не требуется.
 - 3.2. Увеличение срока рассмотрения претензий по другим основаниям (отличным от п.3.1.) может осуществляться только при согласии обеих сторон (обоих задействованных в претензии Пользователей). Одна из сторон инициирует увеличение срока (с указанием количества дней), а вторая сторона его подтверждает. Если от второй стороны нет подтверждения увеличения предельного срока урегулирования претензии, то предельный срок урегулирования претензии не считается продленным.
4. Если ни один из Пользователей не обращается к Администратору с просьбой вынесения решения по претензии до истечения предельного срока урегулирования претензии, то она переводится в статус «закрытая». Если один из Пользователей обращается к Администратору с просьбой вынесения решения по претензии до истечения предельного срока урегулирования претензии, то производятся действия в соответствии с подразделом III настоящего раздела Регламента.
5. Пользователи имеют возможность перевести претензию в статус «закрытая» до наступления предельного срока. При этом одна из сторон инициирует запрос на закрытие претензии, а вторая

подтверждает этот запрос. Если от второй стороны нет подтверждения закрытия претензии, то она не считается закрытой.

III. Порядок рассмотрения претензий Пользователей

1. Любой из Пользователей может инициировать обращение к Администратору с просьбой вынесения решения по претензии (Пользователь, инициировавший обращение, именуется в дальнейшем Заявителем). При этом Заявитель не может обратиться ранее наступления предельного срока рассмотрения претензии в соответствии с договором, на основании которого осуществлялась поставка товара.
2. Заявитель обращается к Администратору с просьбой вынести решение по претензии в свободной форме с изложением своей позиции и предлагаемого решения. Одновременно с Администратором обращение направляется другому Пользователю, участвующему в претензионном споре (Пользователь, участвующий в претензионном споре, но не инициировавший обращение к Администратору, именуется в дальнейшем Ответчиком).
3. Ответчик обязан в течение 3 дней с момента получения информации согласно п. 2 настоящего подраздела Регламента направить Администратору в свободной форме свою позицию и предлагаемое решение.
4. Администратор вправе запросить у Пользователей дополнительную информацию касательно претензии.
5. С учетом полученной от Пользователей информации Администратор выносит решение в течение 10 дней с момента обращения к нему Заявителя. С момента направления Пользователям своего решения Администратор изменяет статус претензии на «закрытая».

КОММЕРЧЕСКИЙ АКТ № ____
об обнаруженном несоответствии при приемке груза от Перевозчика

г. _____

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен в присутствии:

_____ (фамилия должность)

_____ (фамилия, должность)

_____ (фамилия, должность)

Перевозчик: <i>наименование, юридический адрес</i>	
Марка и номер автомобиля	
Водитель (ФИО полностью)	
Грузоотправитель <i>наименование, юридический адрес</i>	
Грузополучатель <i>наименование, юридический адрес</i>	
Место приемки груза <i>фактический адрес</i>	
Номер и дата товарно-транспортной и/или транспортной накладной	

Описание обстоятельств составления акта:**1) Состояние транспортного средства, контейнера, пломб:**

- нарушение или отсутствие пломб отправителя на транспортном средстве или секции автомобиля или контейнера, несоответствие оттиска: _____.
- несоответствие транспортного средства и водителя данным, указанным в товарно-транспортной накладной и/или транспортной накладной, а именно: _____
- иные обстоятельства: _____

2) Состояние груза:

- порча или повреждение грузов, а именно: (№ поврежденного тарного места, номенклатура и количество поврежденного груза).
- несоответствие количества тарных мест товарно-транспортной накладной и/или транспортной накладной: (указать недостающего № тарного места, если тарное место не пронумеровано указывается номенклатура и количество недостающего груза)
- несоответствие наименования груза и транспортной маркировки на нем данным, указанным в товарно-транспортной накладной и/или транспортной накладной, а именно: _____.

3) Кем осуществлялась погрузка груза, размещение груза в ТС:

- Грузоотправителем « _____ »
- Перевозчиком

4) Соблюдены ли правила погрузки, размещения и закрепления груза в ТС:

- да,
- нет, а именно: _____.

5) Дополнительные пояснения:

Приложением к настоящему акту являются фотоматериалы, копия транспортного документа с отметкой о составлении коммерческого акта.

ПОДПИСИ:

Перевозчик (водитель): _____

Грузополучатель: _____

Оригинал коммерческого акта получил

(подпись водителя)

На бланке организации

Руководителю организации
« ... »
ФИО руководителя

№ _____

ПРЕТЕНЗИЯ

I. При приемке груза (дата):

Договор (номер, дата)	Грузоотправитель	ТТН (номер, дата)	Пломба (наличие, исправность)	Кол-во тарных мест по док-ту	Кол-во тарных мест по факту
-	-	-	-	-	-

Тара и окантовка тарных мест *не повреждены/повреждены*.

II. Доставленного на транспортном средстве:

Перевозчик	ТС (марка, номер)	Водитель
-	-	-

Соответствует/не соответствует данным, указанным в транспортных документах.

III. Выявлены следующие отклонения:

п/п	Накладная ф. ТОРГ-12 (либо УПД)	Тарное место	Запчасти (артикул, наименование)	Цена, Р, с НДС	Кол-во по док-ту	Кол-во по факту	Дефект
1	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-

Характер дефекта:

IV. По факту выявленных отклонений составлены:

Коммерческий акт	Уведомление
-	-

По факту составления коммерческого акта в товарно-транспортной/транспортной накладной сделана/не сделана отметка.

На основании изложенного, прошу:

- оформить корректировочный счет-фактуру (либо УПД) по фактически полученному грузу;
- принять излишне отгруженные запчасти
- восполнить недостающее количество запчастей;
- принять поврежденные запчасти с соответствующим уменьшением суммы плановых платежей в адрес (наименование организации)

Приложение:

1. Оригинал коммерческого акта (дата, номер) на _ листе в _ экз.;
2. Копия товарно-транспортной накладной на _ листе в _ экз.;
3. Фотоматериалы тарных мест - ___ шт. (при наличии).

Наименование должности
(с указанием полномочий на право подписи)

(подпись)

Ф.И.О.

**АКТ
ПРИЕМКИ ЗАПЧАСТЕЙ**

Настоящий акт составлен при возврате товара от Потребителя (Владельца з-ч).

Наименование организации – продавца запчастей

Адрес организации - продавца запчастей

№ 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 продукции в составе автомобиля _____ км.

Заявленный дефект запчасти: (указать дефект, заявленный покупателем, описать причины возникновения дефекта)

Комиссия провела осмотр запчасти (указать номер запчасти, 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 _____

На бланке организации

Руководителю организации
« ... »
ФИО руководителя.

№ _____

ПРЕТЕНЗИЯ

I. При приемке груза (дата):

Договор (номер, дата)	Грузоотправитель	ТТН (номер, дата)	Пломба (наличие, исправность)	Кол-во тарных мест по док-ту	Кол-во тарных мест по факту
-	-	-	-	-	-

Тара и окантовка тарных мест *не повреждены/повреждены*.

II. Выявлены следующие отклонения:

п/п	Накладная ф. ТОРГ-12 (либо УПД)	Тарное место	Запчасти (артикул, наименование)	Цена, Р, с НДС	Кол-во по док-ту	Кол-во по факту	Дефект
1	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-
Характер дефекта:							

На основании изложенного, прошу:

- принять излишне отгруженные запчасти;
 - скорректировать документы по фактически полученным запчастям;
 - уменьшить сумму платежного требования на сумму дефекта;
 - указать свой вариант.

Приложения:

1. Оригинал акта ф. ТОРГ-2 (дата, номер) на _ листе в _ экз.;
2. Калькуляция понесенных покупателем затрат на ___ листах в ___ экз.
3. Фото дефекта - ___ шт. (если возможно).

Наименование должности
(с указанием полномочий на право подписи)

(подпись)

Ф.И.О.