Данный документ является неотъемлемой частью Договора оказания услуг для Продавцов в системе МВМ, опубликованного по ссылке https://www.mvideo.ru/info/marketplace?ysclid=miead5ufpm702958637 и в Личном кабинете Продавца, и не применяется отдельно от указанного договора

ПРИЛОЖЕНИЕ №7 УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ, ОБРАБОТКЕ ВОЗВРАТОВ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ОТ ПОКУПАТЕЛЕЙ

К ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ В СИСТЕМЕ МВМ

Основные термины и определения по настоящему Приложению:

Товар надлежащего качества – непродовольственный Товар, который Покупатель вернул или от которого отказался в предусмотренных законом случаях на основаниях, не связанных с ненадлежащим качеством, если такой Товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Товар ненадлежащего качества - Товар, который не соответствует обязательным техническим требованиям или целям, для которых он обычно используется, не соответствует условиям эксплуатации, имеет внешние повреждения при не повреждённой упаковке, является неисправным, Товар, в котором выявлен некомплект, а также иной Товар, в котором выявлены какие-либо несоответствия обязательным требованиям, установленным действующим законодательством РФ.

Необслуживаемый Товар – Товар, для которого Продавцом не предусмотрена процедура гарантийного и сервисного обслуживания, или Товар с Заявленной стоимостью менее 1000 руб., и в случае обнаружения в котором любого недостатка, возникшего не по вине МВМ (проверка качества данного товара для определения наличия или отсутствия вины МВМ производится, в случае необходимости, Продавцом своими силами и за свой счет). Продавец обязуется безусловно принять такой Товар по требованию МВМ по процедуре, описанной в пунктах 2.14.-2.16 настоящего Приложения

Документ, подтверждающий покупку Товара - кассовый чек (копия кассового чека), выданный Покупателю при продаже Товара, документ с информацией об условиях гарантийного и сервисного обслуживания, или иные документы, подтверждающие покупку Товара, или иные предусмотренные законодательством РФ основания);

Гарантийный срок – это период, в течение которого изготовитель гарантирует качество товара и в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные законом.

Существенный недостаток Товара – неустранимый недостаток или недостаток Товара, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки Товара.

Авторизованный сервисный центр (АСЦ) – Сервисный центр, авторизованный производителем Товара.

Сервисный сбор - сумма, уплачиваемая Продавцом МВМ за дополнительные операции, осуществляемые МВМ при передаче Товара ненадлежащего качества. К дополнительным операциям относятся:
- транспортировка Товара ненадлежащего качества от МВМ в АСЦ и обратно, а также централизованная транспортировка Товара в Сервисно-логистический центр МВМ для осуществления операций, описанных в разделе 2 настоящего Приложения;
- упаковка Товара;
- хранение Товара ненадлежащего качества, и отремонтированного Товара в магазинах и на складах МВМ;
- обработка Товаров ненадлежащего качества, документации по Товарам ненадлежащего качества, претензионная работа с Покупателями и прочие операции, возникающие у МВМ в связи с переданным Продавцом Товара ненадлежащего качества.

1. Предмет Приложения

1.1. МВМ вправе оказать Продавцу Услуги по возврату Товара ненадлежащего качества, обнаруженного в процессе доставки Товара до Покупателя или Покупателем в момент получения Товара или в процессе его эксплуатации, а также повреждённого по вине МВМ Товара в процессе Хранения или доставки Товара Покупателю. Услуги включают в себя:

- приём Товара ненадлежащего качества от Покупателя в магазинах МВМ;
- забор Товара ненадлежащего качества у Покупателя в случае оказания услуги забора Товара;
- первичную визуальную проверку, на предмет внешних механических повреждений;
- оформление документов по полученным Товарам ненадлежащего качества;
- претензионная работа с Покупателями;
- организацию гарантийного обслуживания Товара ненадлежащего качества, принадлежащего Покупателю, которое включает в себя транспортировку Товара ненадлежащего качества от МВМ в АСЦ и обратно;
- централизованную транспортировку Товара в Сервисно-логистические центры МВМ для осуществления операций по п. 2.14 Приложения;
- подготовку к вывозу Товара ненадлежащего качества, включая обработку, паллетизацию и передачу Товара Продавцу.

Порядок приемки и обработки возвратов Товара надлежащего качества от Покупателей производится в соответствии с Приложением № 11 к Договору.

1.2. МВМ вправе по запросу Продавца оказывать иные услуги в порядке, дополнительно согласованном Сторонами.

1.3. МВМ вправе привлекать к исполнению своих обязательств по настоящему Приложению третьих лиц и несёт перед Продавцом ответственность за ненадлежащее исполнение ими своих обязательств.

1.4. Все взаиморасчёты с Покупателем по возвращаемым Товарам осуществляются МВМ. Стоимость возвращённого Товара, подлежащая возврату Продавцом МВМ, соответствует стоимости первоначальной продажи. Вознаграждение МВМ по возвращаемому Покупателем Товару рассчитывается по ставке, действующей в момент первоначальной продажи Товара. Если Покупателем заявлено обоснованное требование на возврат денежных средств за Товар ненадлежащего качества с перерасчетом стоимости Товара на дату предъявления требования, МВМ вправе удовлетворить заявленное требование Покупателя. Разница между стоимостью первоначальной продажи и стоимостью товара на момент предъявления требования компенсируется Продавцом МВМ на основании претензии от МВМ.

1.5. Запросы МВМ в рамках настоящего Приложения осуществляются на адрес администратора Продавца в ЛК Продавца. При необходимости добавления иных получателей Продавец уведомляет об этом МВМ по адресу электронной почты: claimdocs@mvideo.ru.

2. Гарантийные обязательства. Порядок удовлетворения претензий по качеству Товара

2.1. В отношении Товара Продавца установлены гарантийные сроки, указанные производителем. Гарантийный срок начинает исчисляться с даты продажи, или даты передачи (установки, выполненной контрагентами МВМ, если применимо) Товара конечному Покупателю, при этом ответственность по гарантийным обязательствам Продавца перед МВМ не может составлять менее 24 (Двадцати четырех) месяцев с даты продажи, или даты передачи (установки, выполненной контрагентами МВМ, если применимо) Товара конечному Покупателю.

2.2. Продавец обязан предоставить МВМ список авторизованных Производителем сервисных центров (далее – «**АСЦ**») в формате excel. по форме, представленной в Дополнении №1 к настоящему Приложению, а МВМ обязуется предоставить список городов своего присутствия. В случае изменения списка АСЦ, Продавец обязуется предоставить актуальный список АСЦ в том же формате по следующему электронному адресу МВМ: claimdocs@mvideo.ru.

2.3. Продавец согласовывает с МВМ по электронным адресам claimdocs@mvideo.ru письменный перечень Необслуживаемых товаров, в случае обнаружения в которых любого недостатка, возникшего не по вине МВМ, МВМ вправе возвратить Продавцу такой Товар ненадлежащего качества, а Продавец по требованию МВМ обязан принять такой Товар ненадлежащего качества по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. В случае изменения списка Необслуживаемых товаров, Продавец обязуется предоставить актуальный список Необслуживаемых товаров незамедлительно по следующему электронному адресу МВМ: claimdocs@mvideo.ru.

2.4. Основанием для предоставления гарантийного и сервисного обслуживания Товара в случае обнаружения недостатков в Товаре после передачи его конечному Покупателю являются документы, подтверждающие покупку Товара (например, кассовый чек (копия кассового чека), выданные Покупателю при продаже Товара, справка МВМ о том, что Товар был куплен Покупателем через него,

или документ с информацией об условиях гарантийного и сервисного обслуживания, или иные документы, подтверждающие покупку Товара, или иные предусмотренные законодательством РФ основания).

2.5. Передача Товара ненадлежащего качества от МВМ (представителя МВМ) в АСЦ Производителя сопровождается оформлением Акта приёма-передачи (по форме Мвидео/Т-3). Акт оформляется в 2 (двух) экземплярах.

2.6. Прием отремонтированного Товара и/или акта о неремонтопригодности (далее - «**АНП**») из АСЦ Производителя МВМ (представителем МВМ) сопровождается оформлением Акта приема-передачи (по форме Мвидео/Т-3). Акт оформляется в 2 (двух) экземплярах.

Если при приеме Товара из АСЦ МВМ (представителем МВМ) обнаружены повреждения, не указанные при приеме Товара от МВМ (представителя МВМ) на сервисное обслуживание в АСЦ, такие повреждения фиксируются в акте по форме ТОРГ-2. В случае, если АСЦ производителя не сможет устранить повреждения в сроки, указанные в пункте 2.7. настоящего Приложения с момента предъявления требования Покупателем, данный акт является основанием для возврата МВМ Продавцу Товара ненадлежащего качества. Продавец по требованию МВМ обязан принять такой Товар ненадлежащего качества по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. Продавец обязан предоставить АНП МВМ по электронной почте в течение 4 (Четырех) календарных дней с момента получения копии акта по форме ТОРГ-2, либо выдать его МВМ через АСЦ в течение вышеуказанного срока. Продавец по требованию МВМ обязан принять к возврату неисправный Товар на основании данного АНП по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. В случае если АНП не передан МВМ или Покупателю в срок согласно пункту 2.7 настоящего Приложения или не предоставлен МВМ по электронной почте в тот же срок, Продавец обязуется принять к возврату неисправный Товар на основании копии письменного запроса.

2.7. Срок устранения недостатков в Товаре (дефектов), обнаруженных в процессе эксплуатации Товара конечным Покупателем не должен превышать 20 (двадцать) календарных дней с момента передачи Товара в соответствующий АСЦ, либо с момента размещения заявки на ремонт у производителя, либо в АСЦ производителя, и до уведомления надлежащим способом (письменное уведомление Покупателя (МВМ, или уполномоченного представителя МВМ) посредством электронной почты, или телефонным звонком с возможностью предоставления доказательства разговора, или SMS-сообщением), об окончании ремонта, либо с момента оформления заявки на перемещение Товара и до момента получения Товара из ремонта Покупателем (МВМ), в случае организации производителем централизованного ремонта Товара Покупателя. Увеличение срока устранения недостатка в Товаре возможно только в случае письменного согласия Покупателя о продолжении ремонта с указанием нового срока окончания ремонта.

Если АСЦ производителя превысил установленный срок ремонта, МВМ делает запрос на Акт на возврат Товара (далее - «**АВТ**») по электронной почте на адрес ответственного сотрудника. Продавец обязан предоставить АВТ МВМ по электронной почте в течение 4 (Четырех) календарных дней с момента получения запроса, либо выдать АНП МВМ через АСЦ в течение вышеуказанного срока или предоставить МВМ надлежащие доказательства о непревышении сроков устранения недостатков. АНП и АВТ являются основанием для возврата МВМ Продавцу Товара ненадлежащего качества. Продавец по требованию МВМ обязан принять такой Товар ненадлежащего качества по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. В случае если АНП, или АВП не передан МВМ или Покупателю в срок согласно пункту 2.7. настоящего Приложения, или не предоставлен МВМ по электронной почте в тот же срок, Товар признается Товаром ненадлежащего качества, и Продавец по требованию МВМ обязан принять такой Товар ненадлежащего качества по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения на основании копии письменного запроса. При этом Продавец обязан обеспечить возврат Товара из АСЦ МВМ, в противном случае МВМ освобождается от обязательства по возврату такого товара из АСЦ и передачи его Продавцу.

2.8. АСЦ Производителя не имеет права в гарантийный период взимать плату с МВМ (Покупателя) в случае, если при проведении диагностики (проверки качества) недостаток в товаре не выявлен, или не является производственным. При наступлении такого случая АСЦ производителя обязан выдать Товар и акт технического осмотра, где будет указана причина невозможности проведения гарантийного ремонта или сервисного обслуживания без взимания платы. Срок диагностики и выдачи Товара и акта технического осмотра при этом не должен превышать 6 (шесть) календарных дней с момента передачи Товара в соответствующий АСЦ, либо с момента размещения заявки на ремонт в АСЦ производителя. При нарушении АСЦ производителя данного пункта Приложения, Товар признается Товаром ненадлежащего качества, и Продавец обязуется по требованию МВМ принять такой Товар ненадлежащего качества по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения, если нарушение АСЦ производителя данного пункта Приложения привело к расторжению договора купли-

продажи Продавца с Покупателем, либо полностью возместить расходы МВМ в случае оплаты МВМ выдачи акта технического состояния. При этом Продавец обязан обеспечить возврат Товара из АСЦ МВМ, в противном случае МВМ освобождается от обязательства по возврату такого товара из АСЦ и передачи его Продавцу.

2.9. В случае, если по мнению МВМ отказ АСЦ от гарантийного (сервисного) обслуживания Товара является неправомерным, и приводит к необходимости замены товара Покупателю или к расторжению договора купли продажи, МВМ делает запрос Продавцу по электронной почте на организацию сервисного обслуживания данного Товара, которое Продавец организует в сроки, указанные в п. 2.7. настоящего Приложения, которые будут исчисляться с даты предъявления требования Покупателем, если посчитает, что мнение МВМ обосновано. В случае если выполнить требование Покупателя в установленные пунктом 2.7. настоящего Приложения сроки не представляется возможным, Продавец обязан предоставить АВТ в течение 6 (Шести) календарных дней с момента получения запроса. АВТ, предоставленные Продавцом по электронной почте, принимаются Продавцом без предоставления оригиналов АВТ. Продавец обязуется по требованию МВМ принять такой Товар ненадлежащего качества на основании АВТ по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. В случае, если АВТ не передан или не предоставлен по электронной почте, или Продавец не принял решение и не предоставил доказательств правомерности отказа в течение 6 (Шести) календарных дней, Товар признается Товаром ненадлежащего качества, и Продавец обязуется по требованию МВМ принять такой Товар ненадлежащего качества на основании копии письменного запроса по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения.

2.10. В случае, если Продавец не предоставил список АСЦ согласно пункту 2.2 Приложения, Товар признается Сторонами Договора Необслуживаемым, и Продавец обязуется по требованию МВМ безусловно принять такой Товар по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. В случае, если АСЦ отсутствует в списке АСЦ согласно пункту 2.2 Приложения (в городе присутствия магазина) при передачи Товара Покупателем в магазин МВМ, или в местонахождении Товара весом более 5 кг у Покупателя, что приводит к необходимости замены Товара Покупателю или к расторжению договора купли продажи, Товар признается Сторонами Договора Необслуживаемым.

2.11. В тех случаях, когда Покупатель в предусмотренных законом случаях заявил свое право на безвозмездное предоставление аналогичного товара на время ремонта, обмена и т. д., и ни АСЦ, ни Продавец не смогли выполнить данное требование, что привело к выплате МВМ неустойки Покупателю, Продавец компенсирует МВМ сумму неустойки, уплаченную МВМ Покупателю в течение 30 рабочих дней после получения следующих документов:

- претензия;
- копия заявления Покупателя на предоставление аналогичного товара на время ремонта. Данная копия заявления пересылается Продавцу посредством электронной почты. В случае отсутствия решения Продавца по требованию Покупателя в течение 3 (Трех) календарных дней Продавец соглашается с компенсацией неустойки МВМ;
- копия заявления Покупателя на выплату неустойки;
- копии документов, подтверждающих покупку Товара (например, кассовый чек (копия кассового чека), выданный Покупателю при продаже Товара, справка МВМ о том, что Товар был куплен Покупателем у него, или документ с информацией об условиях гарантийного и сервисного обслуживания, или иные документы, подтверждающие покупку Товара, или иные предусмотренные законодательством РФ основания);
- копии документов, подтверждающих время нахождения Товара в ремонте, включая время пересылки при выполнении централизованных ремонтов;
- копия расчетно-кассового ордера, подтверждающего выплату неустойки Покупателю, с указанием ФИО Покупателя и его паспортных данных.

В случае, если Продавец, либо АСЦ производителя готовы выполнить требование Покупателя о предоставлении аналогичного Товара на время проведения ремонта, передача такого Товара производится непосредственно Покупателю, а Продавец или АСЦ производителя уведомляет об этом в обязательном порядке МВМ письмом по электронной почте на адрес: claimdocs@mvideo.ru.

2.12. Доставка Товара весом более 5 килограммов от Покупателя или магазинов МВМ, если Покупатель доставил Товар в магазины МВМ самостоятельно, для ремонта (сервисного обслуживания) в АСЦ и обратно осуществляется силами и за счет АСЦ производителя. При отсутствии возможности доставки силами АСЦ производителя и предъявления данного требования Покупателем МВМ, последний подтверждает у Продавца путем запроса по электронной почте отказ в доставке. Продавец обязан организовать доставку Товара в течение 3 (трех) календарных дней с момента получения запроса, либо выдать АВТ в тот же срок. АВТ, предоставленные Продавцом по электронной почте, принимаются Продавцом без предоставления оригиналов АВТ. Продавец обязуется по требованию МВМ принять Товар

ненадлежащего качества на основании АВТ по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. В случае, если АВТ не передан или не предоставлен по электронной почте МВМ в срок, установленный настоящим пунктом, Товар признается Товаром ненадлежащего качества, и Продавец обязуется по требованию МВМ принять такой Товар ненадлежащего качества на основании копии письменного запроса по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения.

2.13. Под «Товаром ненадлежащего качества» понимается Товар, который не соответствует обязательным техническим требованиям или целям, для которых он обычно используется, не соответствует условиям эксплуатации, имеет внешние повреждения при неповрежденной упаковке, является неисправным, Товар, в котором выявлен некомплект, а также иной Товар, в котором выявлены какие-либо несоответствия обязательным требованиям, установленным действующим законодательством РФ.

Претензии в отношении Товара ненадлежащего качества могут быть предъявлены МВМ Продавцу как до продажи Товара конечным Покупателям (в период предпродажной подготовки), так и в течение всего гарантийного срока, установленного на Товар, который начинает исчисляться с момента продажи (передачи) Товара конечному Покупателю.

2.13.1. Если гарантийный срок на Товар составляет менее двух лет, и недостатки Товара обнаружены Покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет и Покупатель доказал, что недостатки возникли до передачи ему Товара или по причинам, возникшим до этого момента, МВМ вправе предъявить Продавцу Претензию по электронной почте, предоставив при этом копии следующих документов:

- документа с доказательством недостатка в Товаре, предоставленного Покупателем;
- документа оплаты Покупателем проведенной диагностики (экспертизы) и иных дополнительных затрат (при условии требования МВМ Продавцу о компенсации таких затрат);
- заявления Покупателя с его требованием.

Продавец обязан рассмотреть электронную версию документов МВМ и вынести решение в течение 4 (Четырех) календарных дней. В случае отсутствия решения Продавца в срок, указанный выше, Продавец обязан выдать МВМ АВТ. АВТ, предоставленные Продавцом по электронной почте, принимаются Продавцом без предоставления оригиналов АВТ. Продавец обязуется по требованию МВМ принять Товар ненадлежащего качества на основании АВТ по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. В случае если АВТ не передан или не предоставлен по электронной почте МВМ в срок согласно пункту 2.13.1. Приложения, Товар признается Товаром ненадлежащего качества, и Продавец обязуется по требованию МВМ принять такой Товар ненадлежащего качества на основании копии письменного запроса по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения. Продавец помимо приема Товара оплачивает МВМ суммы, выплаченные МВМ Покупателю в качестве возмещения затрат Покупателя на проведение диагностики (экспертизы) и иных дополнительных затрат, связанных с ненадлежащим качеством Товара.

В случае, если Продавец принял решение об удовлетворении претензии Покупателя, Продавец помимо приема Товара оплачивает МВМ суммы, выплаченные МВМ Покупателю в качестве возмещения затрат Покупателя на проведение диагностики (экспертизы) и иных дополнительных затрат, связанных с ненадлежащим качеством Товара в течение 30 дней после получения следующих документов:

- претензия;
- копия документа оплаты Покупателем проведенной диагностики (экспертизы) и иных дополнительных затрат;
- копия документа, подтверждающего выплату денежных средств конечному Покупателю.

При выявлении существенного недостатка Товара, претензии по ненадлежащему качеству могут быть предъявлены МВМ Продавцу в течение срока службы, установленного на Товар производителем. В случае, если производителем срок службы не определен, срок службы определяется согласно действующему законодательству РФ.

2.13.2. В случае обнаружения в Товаре недостатков (выявление Товара ненадлежащего качества), возникших до передачи Товара МВМ, или по причинам, возникшим до передачи Товара, при приемке, в процессе предпродажной подготовки, в течение гарантийного срока конечным Покупателем, в течение 2 (Двух) лет с момента продажи конечному Покупателю, если на Товар не установлен гарантийный срок или срок годности, Продавец по требованию МВМ обязуется принять Товар ненадлежащего качества по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения.

2.14. МВМ вправе возвратить Продавцу Товар ненадлежащего качества в течение 12 месяцев после получения МВМ документов, подтверждающих ненадлежащее качество Товара, предоставив при этом Продавцу Претензию и следующие документы:

1) в отношении внешнего вида Товара или некомплекта Товара:

- акты о выявлении недостатка при предпродажной подготовке, подписанные уполномоченными сотрудниками МВМ, сотрудниками иных организаций, уполномоченных проводить

предпродажную подготовку Товара;
- фотографии Товара и упаковки, наглядно подтверждающие механические неисправности.
- УПД;
- в случае утилизации Товара согласно п. 2.21.2 настоящего Приложения вместо УПД МВМ предоставляет Акт о передаче на утилизацию товара. В случае, если в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты направления Акта МВМ Продавцу со стороны Продавца не поступит мотивированное возражение по Акту/ отказ от подписания Акта, Акт считается утвержденным Продавцом без возражений. Дополнительное подписание со стороны Продавца такого Акта не требуется.

2) в отношении недостатков Товара производственного характера:
- заявление Покупателя (если применимо);
- копии документов, подтверждающие покупку Товара (например, кассовый чек (копия кассового чека), выданный Покупателю при продаже Товара, справка МВМ о том, что Товар был куплен Покупателем через него, или документ с информацией об условиях гарантийного и сервисного обслуживания, или иные документы, подтверждающие покупку Товара, или иные предусмотренные законодательством РФ основания) (если применимо);
- УПД;
- АНП от АСЦ производителя (оригинал или копия (по согласованию с производителем Товара)), АВТ, или АРБ (Акт регистрации брака по форме МВМ), или копии запросов МВМ, акт проверки качества (оригинал или копия), или акт на замену Товара (оригинал или копия), или другие документы АСЦ производителя, или письменное подтверждение Продавца (по электронной почте), или Акты приёма-передачи (по форме Мвидео/Т-3), или акт торгово-промышленной палаты, или акт независимой экспертизы или копия решения суда.
- в случае утилизации Товара согласно п. 2.21.2 настоящего Приложения вместо УПД МВМ предоставляет Акт о передаче на утилизацию товара. В случае, если в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты направления Акта МВМ Продавцу со стороны Продавца не поступит мотивированное возражение по Акту/ отказ от подписания Акта, Акт считается утвержденным Продавцом без возражений. Дополнительное подписание со стороны Продавца такого Акта не требуется.
  - В отношении Необслуживаемого Товара – Акт регистрации брака (далее – «**АРБ**») – внутренний документ МВМ, оформляемый ответственным сотрудником МВМ и регистрирующий факт наличия недостатка в Товаре. Документ содержит следующую информацию: наименование Товара, описание дефектов Товара, ФИО Покупателя, в случае, если Товар принадлежал Покупателю.

3) в отношении поставок Массового Брака:
- УПД.
- в случае утилизации Товара согласно п. 2.21.2 настоящего Приложения вместо УПД МВМ предоставляет Акт о передаче на утилизацию товара. В случае, если в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты направления Акта МВМ Продавцу со стороны Продавца не поступит мотивированное возражение по Акту/ отказ от подписания Акта, Акт считается утвержденным Продавцом без возражений. Дополнительное подписание со стороны Продавца такого Акта не требуется.

МВМ имеет право возвратить Массовый брак (а именно весь Товар (всю партию Товара) Продавцу. Вывоз Товара из магазинов и со складов МВМ проводится силами Продавца и за его счет. МВМ имеет право потребовать возмещения всех расходов МВМ, возникших в связи с возвратом такого Товара Продавцу.

2.14.1. Продавец обязан рассмотреть электронную версию документов МВМ в течение 10 (Десяти) календарных дней. После истечения этого срока, при отсутствии письменных мотивированных и обоснованных возражений, претензия считается согласованной в полном объеме.

По согласованным с Продавцом или принятым без изменений (ввиду не получения ответа/неаргументированного ответа) Претензиям обязательным и достаточным является отправка документов, указанных в п. 2.14, посредством ЭДО.

2.14.2. Во всех случаях по п. 2.14 Приложения, за исключением Необслуживаемого Товара, Продавец в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента получения Товара от МВМ, своими силами и за свой счет производит оценку качества такого Товара. Если в последующем АСЦ производителя не подтвердит производственный недостаток, и это будет отражено в Акте технического состояния, то Продавец выставляет МВМ претензию на выплату Продавцу штрафа, составляющего 50% (пятьдесят) процентов от цены единицы возвращённого Товара Продавца с НДС, действующий на момент возврата

Товара Продавцу по УПД, сопровождаемую:
- копией акта АСЦ производителя,
- № претензии, по которой был оформлен возврат Товара от МВМ,
- Учётного номера в системе ООО МВМ – заказ наряд указанный в Претензии, по которой происходил возврат Товара от МВМ,
- Указанием причины встречной претензии.
Претензия Продавца должна быть получена МВМ в течении 20 (двадцати) календарных дней с момента получения Продавцом Товара от МВМ. При нарушении указанного срока МВМ вправе отказать в удовлетворении претензии.
В случае отсутствия возражений МВМ в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента получения претензии, претензия считается принятой.
2.15. Копии документов, указанных в пп. 2.11., 2.13., 2.17., 2.18, 2.21. настоящего Приложения, предварительно пересылаются Продавцу посредством электронных средств связи.
Продавец обязан рассмотреть электронную версию документов МВМ в течение 10 (десяти) календарных дней. После истечения этого срока, при отсутствии письменных мотивированных и обоснованных возражений, претензия считается согласованной в полном объеме и у Продавца возникает обязанность по выплате суммы, в размере, указанном в Претензии.
В случае, если Продавец в установленный выше срок предоставил МВМ мотивированные возражения против согласования Претензии и Стороны не достигают соглашения по решению спорных вопросов по претензии в течение 2 (Двух) рабочих дней с момента получения МВМ от Продавца мотивированных возражений, то в таком случае МВМ высылает в адрес Продавца новую Претензию, в которой указывается та сумма, которая была принята (акцептована) Продавцом.
Продавец в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения от МВМ электронной версии Претензии обязан согласовать исправленную МВМ Претензию. Разница между данными, содержащимися в первоначальной Претензии и Претензии, предоставленной МВМ вторично, остается предметом для дальнейшего согласования МВМ и Продавцом.
В любом случае разногласия в сумме Претензий между МВМ и Продавцом должны быть урегулированы до последнего числа месяца, следующего за месяцем направления Претензии в электронном виде.
По согласованным с Продавцом или принятым без изменений (ввиду не получения ответа/неаргументированного ответа) Претензиям обязательным и достаточным является отправка документов, указанных в п. 2.14, посредством ЭДО.
2.16. Продавец обязан удовлетворить требования МВМ, а МВМ требования Продавца, указанные в согласованных Претензиях, направленных друг другу в порядке, установленном в п. 2.14, 2.15. настоящего Приложения в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты получения Претензий. Оплата сумм, указанных в претензиях со стороны Продавца и МВМ может производиться Продавцом, или МВМ следующими способами:

- путем перечисления денежных средств в соответствующем размере на банковский счет Продавца/МВМ;
  или
- путем зачета встречных однородных требований.

Продавец обязуется передать МВМ подписанные со своей стороны документы в течение 7 (семи) дней от даты получения оригиналов документов. Отправленные посредством ЭДО документы/сканы документов признаются оригиналами.
2.17. Продавец обязуется организовать за свой счет проверку качества Товара, в отношении которого Покупателем выдвинуто требование обмена Товара, либо расторжения договора купли-продажи в течение 6 (шести) календарных дней с обязательным оформлением акта проверки качества.
Проверка качества проводится:

- по местонахождению Товара у Покупателя, в случае если вес Товара составляет более 5 килограмм;
- в АСЦ, расположенном в городе по месту продажи Товара, если вес Товара составляет менее 5 килограмм.

Если Покупатель предъявил требование присутствовать при проведении проверки качества согласно ст.18 п.5 ЗоЗПП РФ, то Продавец обязан организовать проверку качества Товара в присутствии Покупателя.
В случае нарушения сроков проведения проверки качества или отказа АСЦ провести проверку качества Товара, или выполнения АСЦ ремонта вместо проверки качества, МВМ (уполномоченный представитель МВМ) пересылает Продавцу по электронной почте запрос. Продавец обязан предоставить акт проверки качества МВМ в течение 4 (Четырех) календарных дней с момента получения запроса. В случае невозможности оформления Продавцом Акта проверки качества в указанный срок, Товар признается Товаром ненадлежащего качества, и Продавец обязуется по требованию МВМ принять такой Товар

ненадлежащего качества на основании копии письменного запроса по процедуре, описанной в пунктах 2.14. - 2.16 настоящего Приложения.
Если Покупатель не согласен с выводами в Акте проверки качества, что приводит к спору с Покупателем и необходимости проведения экспертизы за счет МВМ, то в случае заключения экспертизы в пользу Покупателя, Продавец помимо приема Товара возмещает МВМ суммы, выплаченные МВМ за проведение экспертизы и иные дополнительные затраты, связанных с ненадлежащим качеством Товара в течение 30 дней после получения следующих документов:

- претензия;
- копия документа оплаты МВМ экспертизы и иных дополнительных затрат.

2.18. Продавец уплачивает МВМ Сервисный сбор в размере 2000 (две тысячи) рублей, не включая НДС за каждую единицу Товара ненадлежащего качества, принадлежащего Покупателю, которую МВМ (представитель МВМ) передал в АСЦ производителя на ремонт (сервисное обслуживание), и АСЦ производителя подтвердил наличие в данном Товаре недостатка. Данные о количестве такого Товара принимаются равными количеству таких Товаров, зарегистрированных в учётной системе МВМ. Оплата производится Продавцом на основании претензии и счёта МВМ в сроки, предусмотренные пунктом 2.16. настоящего Приложения.
Продавец уплачивает МВМ Сервисный сбор в размере 1700 (одна тысяча семьсот) рублей, не включая НДС за 1 м3 Товара ненадлежащего качества, плюс 50 (Пятьдесят) руб. за обработку единицы Товара ненадлежащего качества, если МВМ осуществлял доставку Товара в АСЦ производителя, и АСЦ Продавца (производителя) подтвердил наличие недостатка в Товаре, а также в случае доставки Товара в Москву по требованию Продавца. Оплата производится Продавцом на основании претензии и счёта МВМ в сроки, предусмотренные пунктом 2.16. настоящего Приложения.
2.19. В случае если Покупателем Товара заявлены исковые требования к МВМ относительно Товара Продавца, МВМ в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты получения искового требования направляет на адрес электронной почты ответственного сотрудника Продавца уведомление о наличии таких исковых требований.
Продавец в течение 3 (Трех) календарных дней обязуется уведомить МВМ о намерении вступить в судебный процесс в качестве надлежащего ответчика или соответчика, либо иным способом самостоятельно урегулировать заявленные Покупателем исковые требования. В любом случае Продавец в полном объеме возмещает МВМ присуждённые денежные средства, указанные в процессуальных документах, по каждому судебному процессу.
Оплата вышеуказанных сумм производится Продавцом в течение 1 (одного) месяца с момента направления на адрес электронной почты ответственного сотрудника Продавца следующих документов:

- претензия МВМ с требованием о возмещении денежных средств;
- исковое заявление Покупателя (его Представителя или Представителя общественной организации);
- решение или определение суда;
- документы, подтверждающие выплату денежных средств Покупателю.

МВМ вправе предъявить требование об оплате в течение срока исковой давности, но не менее чем в течение 2 (двух) лет от даты расчёта с Покупателем.
Продавец обязан возместить МВМ все убытки, причинённые неисполнением или ненадлежащим исполнением Продавцом своих обязательств по настоящему Договору и возникшие по причинам, не зависящим от МВМ в порядке, установленном в настоящем пункте Приложения.

2.20. Продавец обязан организовать вывоз Товара ненадлежащего качества из места хранения, указанного МВМ, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения письменного уведомления МВМ о готовности вернуть Товар.

2.20.1.При невозможности вывоза Товара Продавцом из указанного МВМ места хранения за исключением г. Москвы и Московской области, МВМ может осуществить доставку такого Товара в место хранения в г. Москва и Московской области, при этом Продавец уплачивает МВМ дополнительный Сервисный сбор в размере 3300 (три тысячи триста) рублей, не включая НДС за 1 м3 Товара ненадлежащего качества, плюс 50 (Пятьдесят) руб. за обработку единицы Товара ненадлежащего качества. Размер Сервисного сбора, предусмотренный пунктами 2.18 и 2.20.1 суммируются.
2.21. Если Продавец не может осуществить вывоз Товара в течение 10 (десяти) рабочих дней после уведомления МВМ о необходимости вывоза Товара, то МВМ вправе по собственному выбору:
2.21.1. Взимать с Продавца неустойку за нарушение условия, установленного в п. 2.20. настоящего Приложения, в размере 300 (Триста) рублей (без НДС) за единицу подлежащего возврату Продавцу Товара за каждую неделю нарушенного срока. МВМ вправе в одностороннем порядке удержать сумму неустойки за невывоз Товара из денежных средств, полученных от Покупателей в оплату за Товар, подлежащих передачи Продавцу. В случае если собранной суммы недостаточно для зачета суммы

неустойки, Продавец обязан оплатить неустойку путём перевода денежных средств на расчётный счёт МВМ в течение 10 рабочих дней после получения претензии от МВМ.
2.21.2. Своими силами и за свой счет осуществить утилизацию Товара, подлежащего возврату с учётом положений п. 2.14 Приложения, при этом Продавец не вправе более требовать от МВМ возврата такого Товара. Продавец обязан компенсировать расходы МВМ на утилизацию Товара на основании претензии от МВМ и подтверждающих утилизацию документов.
2.22. В случае нарушения Сторонами сроков оплаты претензий, указанных в данном разделе Приложения, Сторона, предъявившая Претензию, вправе потребовать от другой Стороны уплаты, а другая Сторона обязана выплатить первой Стороне неустойку в размере 0,1% (Ноль целых одна десятая процента) от суммы претензии за каждые сутки просрочки срока, указанного в п. 2.16 настоящего Приложения.

3. Вознаграждение МВМ за оказанные услуги в соответствии с настоящим Приложением
3.1. Порядок и размер вознаграждения МВМ за обработку возвратов Товара ненадлежащего качества (Сервисный сбор) указаны в п. 2.18. настоящего Приложения.

4. Ответственность Сторон

4.1. Продавец обязан вывозить Товары по сформированным Заказам согласно расписанию вывоза Товаров ненадлежащего качества и в сроки, указанные в данном приложении.

ДОПОЛНЕНИЕ № 1 К ПРИЛОЖЕНИЮ № 7. УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ, ОБРАБОТКЕ ВОЗВРАТОВ ТОВАРА ОТ ПОКУПАТЕЛЕЙ К ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ДЛЯ ПРОДАВЦОВ В СИСТЕМЕ МВМ

Карточка АСЦ

Наименование товарного знака (бренда) _____
Наименование товарных групп _____

Название АСЦ (ССЦ)	Город	Официальное наименование (юридическое)	Почтовый индекс	Юридический адрес	Физический адрес	Телефоны	Адрес сайта	Адрес электронной почты