

*Д.В. МАРУСОВ, О.В. СМАГИН,
В.В. БУТКО, А.С. ПРЯДКИН*

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕКЛАМАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Балтийский государственный технический университет «Военмех»
Учебный военный центр

*Д.В. МАРУСОВ, О.В. СМАГИН,
В.В. БУТКО, А.С. ПРЯДКИН*

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ РЕКЛАМАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2019

УДК 623.488(075.8)

П60

П60 **Порядок** проведения рекламационной работы:
учебное пособие / Д.В. Марусов [и др.]; Балт. гос. техн.
ун-т. – СПб., 2019. – 26 с.

Изложены основы и порядок рекламационной работы при приемке военной техники и другой оборонной продукции, поставляемой заказчику, а также работы, осуществляемой подрядчиком при вводе в эксплуатацию военной техники, доработки изделий поставщиком в процессе их эксплуатации. Рассмотрены порядок вызова представителя поставщика и устранения дефектов (восстановления или замены дефектных изделий), составления, предъявления и учета рекламационных документов, правила исследования причины возникновения дефектов и удовлетворения рекламации. В приложениях приведены перечень рекламационных документов, разрабатываемых при предъявлении и удовлетворении рекламаций, и требования к их оформлению.

Предназначено для студентов, обучающихся по программе гражданских, общевойсковых учебных дисциплин в военных учебных центрах, межвузовских центрах военной и гражданской подготовки.

УДК 623.488(075.8)

Р е ц е н з е н т нач. военной кафедры БГТУ *А.Г. Селезнев*

*Утверждено
редакционно-издательским
советом университета*

© БГТУ, 2019
© Авторы, 2019

Введение

Рекламация с точки зрения отечественной практики гражданско-правовых отношений представляет собой документ, в котором излагаются нарушения исполнителем (контрагентом) обязательств по сделке и конкретные требования по устранению недостатков, компенсации понесенных затрат и выплате неустойки либо иных штрафных санкций.

В настоящее время предприятия оборонно-промышленного комплекса работают в динамичных производственно-экономических условиях, диктующих необходимость дальнейшего наращивания конкурентных возможностей на рынке оборонных услуг на основе постоянного повышения требований к качеству выпускаемой военной продукции.

Надежность и высокое качество военной продукции в большой степени зависят от качества используемых при ее изготовлении сырья, материалов и комплектующих изделий. В связи с этим важное значение приобретает рекламационная работа, проводимая на предприятиях и в представительстве заказчика.

Пособие разработано на основании постановления Правительства Российской Федерации от 11 августа 1995 г. № 804 «О военных представительствах Министерства обороны Российской Федерации», приказа МО от 8 декабря 2011 г. № 2424 «Об утверждении инструкции по организации деятельности военных представительств Министерства обороны Российской Федерации», Инструкции по организации деятельности военных представительств Министерства обороны Российской Федерации, Руководства по работе военных представительств Министерства обороны Российской Федерации от 23 июня 2015 г., государственных стандартов РФ, иных нормативных правовых актов, правовых актов Министерства обороны РФ, документов по стандартизации оборонной продукции. Данные документы обеспечивают проведение военными представительствами Министерства обороны Российской Федерации единой технической и экономической политики, рекламационной работы при контроле качества и приемке военной продукции, космических систем и комплексов научного, социально-экономического и коммерческого назначения, авиационной техники гражданского назначения, а также продукции военного назначения.

Принятые сокращения

ВТ – военная техника
ЕКПС – Единый кодификатор предметов снабжения
ЗИП – запасные части, инструменты, принадлежности и материалы
КИ – комплектующее изделие
КИМП – комплектующее изделие межотраслевого применения
ОКП – Общероссийский классификатор продукции
ПЗ – представительство заказчика
ТЗ – техническое задание
ТТЗ – тактико-техническое задание
ТУ – техническое условие

Термины и определения*

Рекламация – письменное заявление потребителя по установленной форме поставщику изделия на обнаруженные в период действия гарантийных обязательств дефекты и несоответствие комплектности поставленных изделий, выполненных работ установленным требованиям, а также требование о восстановлении укомплектованности или замене дефектных изделий, или повторном выполнении работ.

Гарантийные обязательства – обязательства поставщика гарантировать заказчику соответствие качества поставляемых изделий, выполняемых работ нормам, установленным техническими условиями, стандартами и условиями контракта в течение определенного времени (гарантийного срока, гарантийной наработки), и безвозмездно и в установленные гарантийными обязательствами сроки устранять дефекты изделий посредством ремонта или замены дефектных изделий при соблюдении потребителем оговариваемых условий эксплуатации, хранения, транспортирования.

Гарантийный срок – общая календарная продолжительность хранения и транспортирования изделий в состоянии поставки, монтажа и испытаний до ввода в эксплуатацию, а также эксплуатации потребителем, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

* В пособии применены термины, установленные ГОСТ 27.002, ГОСТ В 25883, ГОСТ РВ 51540, ГОСТ РВ 52006, ГОСТ РВ 52328.

Гарантийная наработка – наработка (объем работы) изделия в пределах действия гарантийных обязательств.

Несоответствие – невыполнение требований.

Дефект – каждое отдельное несоответствие изделия установленным требованиям.

Конструктивный дефект – дефект изделия военной техники, соответствующего всем требованиям конструкторской и технологической документации, выявленный в процессе производства или эксплуатации изделия и обусловленный несовершенством конструкции.

Производственный дефект – дефект изделия военной техники, обусловленный несовершенством технологической документации или отклонением от конструкторской и технологической документации, выявленный в процессе производства или эксплуатации изделия.

Эксплуатационный дефект – дефект изделия военной техники, обусловленный несоблюдением получателем условий и правил эксплуатации, хранения и транспортирования.

Изделие военной техники – техническое средство, предназначенное для выполнения боевых задач, технического и тылового обеспечения войск, входящие в него составные части, а также оборудование и аппаратура для обеспечения его эксплуатации и ремонта, включая учебно-тренировочные средства для обучения войск.

Составная часть изделия ВТ – самостоятельная часть изделия ВТ, предназначенная для выполнения определенных технических функций в составе образца военной техники, представляющая собой совокупность сборочных единиц и деталей, объединенных общим конструктивным решением.

Комплектующее изделие – изделие, предназначенное для выполнения определенных технических функций в составе изделий ВТ или их составных частей.

Комплектующее изделие межотраслевого применения – изделие ВТ, предназначенное для выполнения определенных технических функций в составе образцов военной техники или их составных частей, создаваемое не для конкретного изделия ВТ по самостоятельным комплектам конструкторской и технологической документации и не подвергаемое изменениям в процессе создания изделия ВТ, в котором его применяют.

Потребитель – эксплуатирующая организация заказчика, предприятие промышленности, ремонтное предприятие, которым поставщики поставляют изготовленные или прошедшие капитальный ремонт изделия для использования по назначению, а также для которых

подрядчики проводят средний ремонт изделий или работы, обеспечивающие ввод изделий в эксплуатацию.

Поставщик – изготовитель или ремонтное предприятие – исполнитель капитального ремонта, которые поставляют получателям изготовленные им изделия или изделия, подвергнутые капитальному ремонту.

Подрядчик – предприятие, которое проводит для потребителя средний ремонт изделий или работы, обеспечивающие ввод изделий в эксплуатацию, и другие работы.

Субподрядчик – предприятие, которое проводит работы по договору с подрядчиком.

Изготовитель – предприятие, осуществляющее выпуск изделий и их поставку в установленном порядке.

Разработчик – предприятие, являющееся исполнителем опытно-конструкторской работы.

Бюллетень – документ, согласованный и утвержденный в установленном порядке, на основании которого работы по улучшению тактико-технических и технико-экономических характеристик, устранению конструктивных и производственных дефектов, изменению эксплуатационных и других документов выполняют непосредственно на изделиях, поставленных заказчику и находящихся в эксплуатации, на ремонте или хранении.

Технический надзор в процессе эксплуатации изделий военной техники – комплекс проводимых изготовителями с участием заказчика мероприятий по поддержанию в исправном и работоспособном состоянии изделий для применения по назначению.

Общие положения

Получатель должен предъявить рекламацию поставщику при обнаружении дефектов и несоответствия комплектности поставленных изделий, несоответствия качества выполненных работ, дефектов и несоответствия тары, упаковки, консервации, маркировки и пломбирования условиям контракта на поставку, требованиям стандартов, технических условий, эксплуатационных и ремонтных документов, а также сопроводительных документов, удостоверяющих качество и комплектность поставляемых изделий как при приемке, вводе в эксплуатацию изделий, так и при подготовке их к монтажу, в процессе монтажа, наладки, испытаний, эксплуатации, хранения и транспортирования.

Получатель предъявляет рекламацию поставщику изделия в период действия гарантийных обязательств на изделие независимо от того, в какой его составной части или КИ, КИМП, или в комплекте ЗИП, входящем в комплект изделия, обнаружены дефекты и несоответствие комплектности. Гарантийные обязательства, показатели гарантийных обязательств, правила их установления и исчисления определяют в технической документации в соответствии с ГОСТ РВ 15.306.

На работы, проводимые подрядчиком самостоятельно или с привлечением субподрядчика по контракту, рекламацию предъявляют подрядчику.

Если КИ и ЗИП поставляют получателю по отдельному контракту, то рекламацию предъявляют их поставщику.

Поставщик изделия, получающий КИ и материалы для эксплуатации, ремонта или использования в производстве изделия, предъявляет рекламации поставщикам КИ или материалов как их получатель.

По истечении гарантийных обязательств на изделие рекламацию предъявляют на его КИ, если стандартами, техническими условиями, формуляром или условиями контракта на поставку изделия для этих КИ установлены гарантийные обязательства, превышающие гарантийные обязательства по изделию. В этом случае получатель направляет рекламацию поставщику изделия в трех экземплярах, два из которых поставщик изделия в тот же день направляет поставщику КИ и ПЗ при поставщике КИ.

Если на комплектующее изделие условиями договора установлен меньший гарантийный срок, чем на основное изделие, получатель предъявляет поставщику основного изделия рекламацию, связанную с дефектами комплектующего изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Для отдельных видов изделий допускается получателю изделия предъявлять рекламацию на дефектные КИ непосредственно их поставщикам, если в ТУ и в формуляре на изделие указано, что ответственность за качество КИ после истечения гарантийных обязательств изделия несут поставщики КИ.

Во всех случаях предъявления рекламаций получателем изделий или поставщиком изделий на дефектные изделия порядок и сроки проведения рекламационной работы одинаковы.

Порядок предъявления рекламаций

Рекламацию предъявляют в форме рекламационного акта, составленного комиссией, которую формирует получатель. В комиссию включают представителей получателя, поставщика изделия и при необходимости представителей поставщика КИ.

При неявке в установленный срок представителя поставщика изделия, а также в случае, исключающем его допуск в места нахождения изделия, получатель создает комиссию для исследования дефектов изделия и по результатам исследования составляет односторонний рекламационный акт, который является документом, обязательным для обеих сторон.

Односторонний рекламационный акт составляют также в случае устранения дефекта обслуживающим персоналом без участия представителей изготовителя для обеспечения выполнения оборонных задач.

При составлении рекламационного акта получателем изделия на КИ в комиссию включают представителя ПЗ при поставщике изделия, представителей поставщика КИ и при необходимости ПЗ при поставщике КИ.

Рекламацию на изделия не предъявляют:

- по истечении гарантийных обязательств на изделия, установленных в ТУ, стандартах или контракте на поставку и внесенных в формуляры, паспорта, а также в другую обусловленную контрактом документацию на изделия, удостоверяющую их качество;
- если обнаруженные дефекты изделий явились результатом несоблюдения получателем условий и правил эксплуатации, хранения и транспортирования изделия.

Рекламацию на изделия поставщик не принимает:

- если дефекты изделия возникли по истечении гарантийных обязательств на изделие;
- если поставщик докажет, что дефекты изделия являются эксплуатационными дефектами.

Восстановление исправного состояния изделий, их комплектности или замена дефектных изделий на новые, выявление и устранение причин возникновения дефектов в период действия гарантийных обязательств при соблюдении условий эксплуатации, хранения и транспортирования осуществляет поставщик (изготовитель) в соответствии с требованиями стандарта безвозмездно и в кратчайшие сроки с учетом затрат на проведение подготовительных и заключительных опе-

раций по устранению отказов, неисправностей, а также затрат, связанных с вынужденным простоем оборудования, обусловленным отказом рекламационного изделия.

При выявлении несоответствия установленным требованиям в процессе производства, ремонта изделий (входной контроль, установка, испытания) дефектные КИ (детали, узлы, приборы), поставленные по кооперации, бракуют в соответствии с требованиями ГОСТ 24297 и возвращают поставщику с предъявлением рекламации в соответствии с установленными требованиями.

Несоответствие изделия установленным требованиям после удовлетворения рекламации по предыдущему несоответствию служит основанием для его замены на изделие, отвечающее данным требованиям.

Время в пределах действия гарантийных обязательств, в течение которого изделия не могли быть использованы потребителем в связи с отказом из-за наличия дефектов, в гарантийный срок не засчитывают. В этом случае гарантийный срок продлевается на период, в течение которого изделие не могло использоваться из-за обнаружения в нем дефектов.

Рекламационные акты, акты исследования изделий, акты технической экспертизы и акты удовлетворения рекламаций утверждают руководители (должностные лица) организаций, отдавшие приказ (распоряжение) о создании комиссии для выполнения работ по рекламациям.

В проводимых у получателя работах по анализу дефектов, составлению рекламационных актов, восстановлению исправного состояния изделий и в проверках восстановленных изделий при необходимости участвует ПЗ при поставщике изделий.

В соответствии с заключениями комиссий, изложенными в рекламационных актах, актах исследования причин дефекта изделия, актах технической экспертизы при необходимости могут быть приняты совместные решения заказчика, поставщика и разработчика:

- о внесении изменений в конструкторскую документацию по ГОСТ 2.503, эксплуатационные и ремонтные документы по ГОСТ 2.603;
- о выпуске бюллетеня по доработке изделия по ГОСТ РВ 15.701;
- об изменении показателей гарантийных обязательств в сторону увеличения их продолжительности по ГОСТ РВ 15.306 и др.

На изделиях, поставленных заказчику и находящихся в эксплуатации, на ремонте или хранении после истечения гарантийных обяза-

тельств, устранение причин, вызвавших прекращение эксплуатации изделия, конструктивных и производственных дефектов, не приводящих к прекращению эксплуатации, улучшение конструкции и повышение надежности изделия, изменение эксплуатационных и ремонтных документов осуществляют по бюллетеням в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.701.

Работу по предъявлению и удовлетворению рекламаций проводят при строгом соблюдении законодательства по защите государственной тайны и изданных на его основе положений, инструкций и правил по ведению секретного делопроизводства.

Вызов представителя поставщика

Получатель при обнаружении дефектов и несоответствия комплектности изделия установленным требованиям обязан обеспечить хранение изделия в условиях, предотвращающих ухудшение его технического состояния и смешение с другими изделиями, и вызвать уведомлением представителя поставщика.

Вызов представителя поставщика для участия в проверке технического состояния изделий по обнаруженным дефектам и несоответствию комплектности, составление рекламационного акта и устранение дефектов изделия являются обязательными, если иное не предусмотрено контрактом.

Представителя поставщика не вызывают, если исключен его допуск в места нахождения изделия. Уведомление в этом случае не направляют, а получатель информирует поставщика об обнаруженных в изделии дефектах сообщением по форме, аналогичной уведомлению о вызове представителя поставщика.

Уведомление о вызове представителя поставщика (сообщение об обнаруженных дефектах) должно быть направлено поставщику не позднее чем через 24 ч, а по скоропортящейся продукции – немедленно после обнаружения дефектов и несоответствия комплектности изделия установленным требованиям. Порядок направления уведомления по электронной почте, телеграфу, телефонограммой или другим средствам связи определяет получатель, если иное не предусмотрено контрактом. В тот же срок получатель вносит данные о возникшем дефекте в формуляр (паспорт) изделия. Копию уведомления получатель направляет ПЗ при поставщике изделия.

В уведомлении о вызове представителя поставщика получатель указывает наименование и адрес получателя, наименование и индекс

изделия, его заводской номер, номер транспортного или иного документа, по которому изделие получено, основные дефекты, обнаруженные в изделии, способы их устранения (силами поставщика или получателя), а также срок и пункт прибытия представителя поставщика (при необходимости – ремонтной бригады). Срок устанавливается с учетом времени, необходимого на проезд.

В соответствии с данными (содержанием) полученного уведомления поставщик по согласованию с ПЗ принимает следующие решения:

- о командировании своего представителя, вызове представителей подрядчика и поставщиков КИ (при необходимости) для участия в проверке технического состояния и комплектности изделия, составлении и подписании рекламационного акта;
- о направлении к получателю специалистов (ремонтной бригады) для восстановления изделия или о согласии на проведение этих работ силами получателя;
- о составе технических средств (КИ, инструмента и др.), необходимых для восстановления изделия, времени и способе их отправки;
- о разработке (при необходимости) ТЗ на восстановление изделия;
- о принятии (при необходимости) мер для предотвращения подобных дефектов в изделиях, находящихся в производстве, эксплуатации, ремонте и на хранении.

Представитель однородного поставщика обязан явиться по вызову получателя не позднее следующих суток, по скоропортящейся продукции – не позднее чем через 4 часа после получения уведомления, если в нем не указан срок явки.

Представитель иногороднего поставщика обязан прибыть не позднее чем через четверо суток после получения уведомления, не считая времени, необходимого для проезда, если иной срок не предусмотрен в контракте на поставку.

Поставщик не позднее чем через трое суток с момента получения уведомления сообщает получателю телеграммой, электронной почтой или другими средствами связи дату получения уведомления, время выезда своего представителя (ремонтной бригады), а также время и способ отгрузки груза (при необходимости).

Поставщик по согласованию с ПЗ может уполномочить для участия в проверке технического состояния и комплектности изделия организацию, расположенную в месте нахождения изделия, или специалистов бригады технического надзора, находящихся у получателя,

выполняющих регламентные работы на изделиях в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.1 709.

Если устранение дефектов в поставленном изделии по требованию заказчика (получателя) должна проводить ремонтная бригада поставщика, то поставщик обязан обеспечить ее прибытие в место нахождения изделия в установленные сроки, если иное не предусмотрено контрактом на поставку.

Если причина возникновения дефекта в изделиях – дефект его КИ, то при получении уведомления от получателя поставщик изделия по согласованию с ПЗ в те же сутки по телеграфу, электронной почте или другими средствами связи уведомляет поставщика КИ, в котором возник дефект, и привлекает (при необходимости) его к участию в проверке технического состояния и комплектности изделия, составлении рекламационного акта и устранении дефекта изделия.

Копию уведомления о вызове представителя поставщика КИ поставщик изделия направляет получателю и ПЗ при поставщике КИ.

Поставщик КИ обязан по требованию поставщика изделия командировать своих представителей к получателю для совместного участия в проверке технического состояния и комплектности изделия, составлении рекламационного акта и устранении дефектов изделия. О своем решении поставщик КИ обязан в течение двух суток после получения уведомления сообщить по телеграфу, электронной почте или другими средствами связи получателю, поставщику изделия и ПЗ при поставщике изделия.

Представитель поставщика изделия и привлекаемые им при необходимости представители поставщиков КИ и подрядчика, направляемые к получателю, должны иметь:

- удостоверение на право участия у получателя в проверке технического состояния и комплектности изделия, выяснении причин и характера дефекта, подписании рекламационного акта и восстановлении изделия;
- ТЗ на проведение работ по восстановлению изделия и средства для пломбирования изделия (при необходимости);
- запасные части или документы на их получение на месте, если они отправлены поставщиком отдельно.

Представитель уполномоченной поставщиком организации должен иметь удостоверение своей организации со ссылкой на документ, которым поставщик уполномочил данную организацию участвовать в проверке технического состояния и комплектности изделия, составлении рекламационного акта и устранении дефектов изделия.

ТЗ на проведение работ по восстановлению изделия поставщик разрабатывает при получении уведомления получателя и только в том случае, когда поиск и устранение дефекта или проведение испытаний для оценки исправности восстановленного изделия не предусмотрены эксплуатационной документацией. В ТЗ указывают основание для проведения работ, объем и последовательность их выполнения, порядок и объем испытаний для определения исправности восстановленного изделия и возможности дальнейшей эксплуатации.

Если восстановление изделия проводят у получателя, представитель поставщика может уточнять отдельные положения ТЗ по согласованию с получателем.

ТЗ на выполнение работ должно быть согласовано с ПЗ при поставщике изделия и утверждено поставщиком.

Составление рекламационного акта

Двусторонний рекламационный акт составляет комиссия, состоящая из представителей получателя, поставщика изделия и при необходимости поставщика КИ и подрядчика.

Односторонний рекламационный акт составляет комиссия, состоящая из представителей получателя.

Комиссия обязана:

- проверить выполнение требований эксплуатационной документации при эксплуатации изделия (режим работы, применяемые горюче-смазочные материалы, своевременность выполнения проверок, регламентных работ и др.), порядок ведения формуляра или паспорта;
- определить, выполнены ли доработки и внесены ли изменения в эксплуатационную документацию (в том числе в формуляр или паспорт) по бюллетеням, если они были выпущены;
- определить внешнее проявление дефекта и выявить отказавшие КИ;
- провести исследования для определения характера дефекта изделия и при необходимости дефекта КИ (производственный, конструктивный, эксплуатационный), а также причин его возникновения;
- определить при необходимости порядок дальнейшего исследования изделия для выявления конкретной причины и характера дефекта, если она на месте не может быть установлена однозначно;

- определить возможность восстановления изделия непосредственно у получателя или необходимость проведения этой работы у поставщика;

- составить рекламационный акт.

Данные о дефектных изделиях указывают в соответствии с формой рекламационного акта. В акте могут быть указаны дополнительные данные, которые необходимы для подтверждения дефектов (некомплектности) изделия, его восстановления и удовлетворения рекламации.

Член комиссии, не согласный с содержанием рекламационного акта, обязан подписать акт с оговоркой о несогласии и изложить свое мнение. С особым мнением должны быть ознакомлены все члены комиссии. Если особое мнение составляет представитель поставщика, то лицо, утверждающее акт, при необходимости составляет мотивированное заключение по особому мнению. Особое мнение представителя поставщика (получателя) не является основанием для отказа в удовлетворении рекламации.

В случае неявки представителя поставщика в установленный срок составляют односторонний рекламационный акт, к которому прикладывают копию уведомления о вызове представителя поставщика. Рекламационный акт должен быть составлен в течение пяти суток после обнаружения дефекта изделия. Если для участия в составлении акта вызывают представителя поставщика, поставщика КИ, то к установленному сроку добавляют время, необходимое для его приезда.

Если к моменту составления рекламационного акта будут выявлены другие дефекты изделия, кроме указанных в уведомлении, то их оформляют в составляемом рекламационном акте. Общий срок составления рекламационного акта не должен превышать 30 суток с момента обнаружения дефектов изделия.

Получатель в течение трех суток после составления рекламационного акта обязан направить его поставщику, заказчику и ПЗ при поставщике изделия. Один экземпляр рекламационного акта оставляют у получателя.

Рекламационный акт, полученный поставщиком и ПЗ при поставщике, должен быть в течение трех суток со дня его получения рассмотрен руководством предприятия и ПЗ для принятия согласованного решения по рекламации. О принятом решении поставщик в письменной форме сообщает заказчику и получателю (при необходимости).

Исследование изделий

Исследование изделия проводят во всех случаях составления рекламационного акта в следующих целях:

- установления характера дефектов изделия (производственный, конструктивный, эксплуатационный, дефект КИ) и причин их возникновения;
- разработки и реализации организационно-технических мероприятий по устранению причин возникновения дефектов;
- исключения возникновения аналогичных дефектов в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации.

Результаты исследования используют при составлении рекламационного акта.

Получатель обязан предъявить комиссии дефектное изделие для исследования. Если исследование у получателя не может выявить характер и причины возникновения дефектов изделия, то его вместе с поступившей документацией (формуляр, паспорт, этикетка) получатель в течение 10 суток со дня составления рекламационного акта направляет для исследования поставщику, если иной порядок не предусмотрен соглашением сторон. Исследование дефектного изделия у поставщика является, как правило, окончательным для установления характера и причин возникновения дефектов.

В отдельных случаях по соглашению сторон допускается направлять изделие для исследования в другую организацию, которую указывают в акте исследования. В этом случае исследование проводит комиссия указанной организации. В ее состав включают представителей поставщика изделия, ПЗ при поставщике изделия, поставщика КИ, ПЗ при поставщике КИ и получателя изделия (при необходимости).

При невозможности по условиям эксплуатации предъявить комиссии дефектное изделие порядок исследования определяют соглашением сторон с использованием имеющейся информации о техническом состоянии и дефектах, возникших на данном изделии и других однотипных изделиях.

Изделия (детали, узлы, приборы), подлежащие отправке для исследования, упаковывают в тару, установленную стандартами, ТУ или эксплуатационной документацией, для транспортирования. На тару (упаковку) наносят информацию в соответствии с требованиями нормативной документации, распространяющейся на изделие.

По соглашению получателя с представителем поставщика и ПЗ при поставщике допускается отправлять изделия (детали, узлы, при-

боры) в другой таре, обеспечивающей их сохранность при транспортировании, или в таре поставщика, о чем делают запись в рекламационном акте.

Получатель не позднее чем через трое суток с момента отправки изделия сообщает телеграммой, электронной почтой или другими средствами связи поставщику и ПЗ при поставщике заводской номер изделия, дату и способ отправки груза, номер отгрузочного документа, номер рекламационного акта.

Для исследования дефектного изделия, поступившего от получателя, поставщик создает комиссию. В состав комиссии включают представителей поставщика изделия, ПЗ при поставщике изделия и, по их договоренности, представителей получателя, поставщиков КИ и представителей других заинтересованных организаций (при необходимости). Председателем комиссии назначают представителя поставщика.

Комиссия проводит исследования по разработанной поставщиком изделия программе, согласованной с ПЗ при поставщике изделия. Программа должна быть разработана и утверждена поставщиком изделия в срок не более трех суток со дня получения рекламационного акта и дефектного изделия с документацией (формуляр, паспорт, этикетка), поступившей вместе с изделием от получателя.

Комиссия по исследованию дефектного изделия должна:

- проверить исправность тары (упаковки), ее пломбировку, проводя внешний осмотр;
- после распаковки изделия определить путем внешнего осмотра его техническое состояние, проверить комплектность и документацию на изделие;
- выполнить предусмотренный программой исследования комплекс работ для определения характера и причин возникновения дефектов;
- определить порядок и место дальнейших исследований изделия, если проведенные исследования не установили характер и причины возникновения дефектов;
- составить акт исследования.

Срок исследования изделия не должен превышать 20 суток со дня получения изделия (с документацией на него) поставщиком.

При невозможности отправки изделия для исследования поставщику изделия исследование проводит комиссия поставщика изделия у получателя с участием представителей получателя. Комиссия действует в соответствии с программой, разработанной поставщиком изделия, согласованной с ПЗ при поставщике изделия и получателем.

В отдельных случаях по согласованию поставщика изделия с ПЗ при поставщике изделия срок исследования может быть увеличен, о чем должно быть указано в акте исследования со ссылкой на номер и дату совместного документа о принятом решении и сообщено получателю.

При получении рекламационного акта и изделия поставщик изделия обязан выяснить причины появления дефектов, принять меры к их предотвращению и к прекращению дальнейшей отгрузки изделий с недостатками, указанными в рекламационном акте.

По результатам исследования комиссия составляет *акт исследования*, в котором указывают следующее:

- время составления акта и основные данные по изделию (поставщик, наименование, индекс изделия и его заводской номер, наработка или продолжительность хранения, гарантийные обязательства);
- дефекты изделия по рекламационному акту;
- техническое состояние поступившего изделия и состояние его тары или упаковки;
- установленные характер (конструктивный, производственный, эксплуатационный, дефект КИ) и причины появления дефектов;
- предложения по устранению и предупреждению причин появления дефектов в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации.

Акт исследования составляют во всех случаях исследования дефектного изделия комиссией получателя изделия, поставщика изделия или комиссией поставщика КИ. При необходимости к акту исследования прикладывают программу исследований, материалы, раскрывающие методику исследований, эскизы, фотоснимки и др. Акт подписывают все члены комиссии, согласовывает руководитель ПЗ при поставщике и утверждает поставщик. Член комиссии, не согласный с содержанием акта, обязан подписать его с оговоркой о несогласии и изложить особое мнение. С особым мнением должны быть ознакомлены все члены комиссии.

Акт исследования составляют, утверждают и рассылают не позднее трех суток после завершения исследований заказчику, ПЗ при поставщике и получателю.

Если исследование дефектного изделия проводили у получателя, то акт утверждают и рассылают не позднее трех суток после представления его поставщику для утверждения.

Если при исследовании установлено, что характер дефекта конструктивный, то акт исследования должен быть согласован с разра-

ботчиком изделия, ПЗ при разработчике или его представителем, который должен прибыть на место проведения исследования не позднее чем через двое суток с момента получения вызова поставщиком изделия (не считая времени в пути).

Рассмотрение разногласий

Претензии, возникающие при предъявлении рекламаций, включая споры по техническим и финансовым вопросам (условиям), стороны рассматривают в соответствии с нормативными правовыми актами путем переговоров с оформлением протокола разногласий и разрешают в порядке, установленном в контракте на закупку и поставку изделий.

Если при рассмотрении рекламационного акта и акта исследования дефектного изделия возникли разногласия между получателем и поставщиком изделия или ПЗ при поставщике и поставщиком о характере (производственный, эксплуатационный) и причинах появления дефектов, то разногласия снимают совместным решением, принимаемым заказчиком и поставщиком изделия.

Разногласия по поводу характера дефектов (конструктивные или производственные) и по чьей вине они возникли разрешают ПЗ при поставщике, поставщик и разработчик, а при недостижении согласованных решений – совместным решением заказчик, поставщик и разработчик. Если разногласия между заказчиком, поставщиком и разработчиком изделия снять не удастся, то по решению заказчика проводится техническая экспертиза изделия соответствующей независимой экспертной организацией. В этом случае состав комиссии, место и время проведения технической экспертизы, программу исследований, срок выдачи заключения о причинах возникновения дефекта и адреса его рассылки определяют совместным решением заказчик, поставщик и разработчик.

Срок рассмотрения разногласий и принятия решений – не более 20 суток с момента получения документа о разногласиях или экспертного заключения.

Для технической экспертизы изделие представляют экспертной комиссии вместе с документацией на него, рекламационным актом и актом исследования с соответствующими приложениями к нему. Изделие для экспертизы может быть представлено в том техническом состоянии, какое оно приобрело после проведения исследования.

В заключении экспертной комиссии должны быть определены характер и причины возникновения дефектов в изделии. Заключение экспертной комиссии после его подписания должно быть разослано в срок не более трех суток. Заказчик, поставщик и разработчик изделия используют это заключение для принятия согласованного решения по рекламации.

После окончания работы экспертной комиссии изделие и присланную документацию отправляют в установленном порядке в адрес организации, направившей материалы в эту комиссию, если другой адрес не оговорен особо.

Порядок удовлетворения рекламаций и учета рекламационных документов

Рекламацию считают удовлетворенной, если изделие восстановлено (заменено) и доставлено получателю, недоукомплектованность изделия при приемке и использованный ЗИП получателя восполнены поставщиком и оформлен акт удовлетворения рекламации или произведена запись в рекламационном акте об удовлетворении рекламации, а также при завершении исследования дефектного изделия, разработке и реализации мероприятий по устранению причин возникновения дефектов.

Поставщик по требованию заказчика обязан устранить дефекты в принятом получателем изделии, отремонтировать (восстановить) изделие, в котором они обнаружены, независимо от причин появления дефектов или разногласий в оценке их происхождения.

Восстановление дефектных изделий поставщик проводит, как правило, у получателя. Восстановление (ремонт) изделий производится в 20-дневный срок после получения сообщения получателя о выявленных недостатках. Если устранение дефектов требует заводского ремонта или восстановление (ремонт) изделия в 20-дневный срок по совместному заключению поставщика и заказчика (получателя) невозможно, срок устанавливается соглашением сторон, заключивших контракт на поставку изделий.

К устранению дефектов или ремонту (восстановлению) изделия поставщик может привлекать специалистов бригад технического надзора, находящихся у получателя, выполняющих регламентные работы на изделиях в соответствии с ГОСТ РВ 15.1 709.

Получатель обеспечивает представителю поставщика необходимые условия для участия в проверке технического состояния постав-

ленных изделий и для работы по устранению выявленных в них дефектов или по восстановлению.

Для быстрого восстановления дефектных изделий у получателя представители поставщика могут использовать по согласованию с получателем имеющиеся у получателя запасные части. В этом случае и при восстановлении дефектного изделия силами и средствами получателя поставщик обязан безвозмездно восполнить затраченные средства и обеспечить отгрузку израсходованных запасных частей в срок не более 10 суток со дня получения рекламационного акта, если другой срок не установлен соглашением сторон.

Восстановление дефектных изделий у получателя производят по ТЗ. При обнаружении в поставленных изделиях конструктивных дефектов, выявленных в процессе эксплуатации, поставщик обязан устранить их своими силами и средствами в кратчайший технически возможный срок, определяемый соглашением разработчика и поставщика с заказчиком. Этим же соглашением устанавливается, за чей счет – поставщика и (или) разработчика – будут устранены конструктивные дефекты (доработка изделий).

При обнаружении в период действия гарантийных обязательств в поставленных изделиях производственных дефектов, устранение которых требует заводского ремонта, поставщик обязан заменить такие изделия или восстановить их своими силами в срок, установленный соглашением сторон. По решению заказчика изделия могут быть восстановлены на ремонтном предприятии заказчика.

При обнаружении в период действия гарантийных обязательств в поставленных изделиях производственных дефектов, для устранения которых не требуется заводского ремонта, получатель вправе устранить дефекты своими силами и средствами, но за счет поставщика.

Устранение дефектов в изделии или его восстановление может быть произведено у получателя силами и средствами поставщика до окончания составления рекламационного акта, если дефекты отдельных деталей, узлов, приборов, агрегатов не повлекли порчи изделия в целом, при возможности замены их годными из запасов получателя.

Снятые с изделия детали, приборы, агрегаты и узлы до возвращения поставщику упаковывают, пломбируют и содержат в условиях, предохраняющих их от дальнейшей порчи. Рекламации в этом случае составляют в установленном порядке. Запись об удовлетворении рекламации производят в рекламационном акте.

Поставщик обязан в срок не более 10 суток со дня получения рекламационного акта отгрузить детали, узлы, приборы и агрегаты взамен израсходованных получателем для устранения дефектов в поставленном изделии. В отдельных случаях по соглашению сторон могут быть установлены иные сроки отгрузки деталей, узлов, приборов и агрегатов.

Порядок возврата поставщику дефектных изделий, деталей, узлов, приборов и агрегатов предусматривают в контракте на поставку изделий.

Изделие считают восстановленным, если дефекты, указанные в рекламационном акте, устранены и его качество соответствует требованиям эксплуатационной или ремонтной документации. О работах, проведенных по восстановлению изделия, делают отметку в формуляре (паспорте) в установленном порядке.

Не позднее чем на следующие сутки после восстановления изделия и восполнения ЗИП получатель с участием представителя поставщика составляет акт удовлетворения рекламации, который рассылают в том же порядке и по тем же адресам, что и рекламационный акт.

К рекламационным документам, подлежащим учету, относят рекламационные акты, акты удовлетворения рекламаций, акты исследования причин дефекта изделия, акты технической экспертизы, уведомления о вызове поставщика и другие документы, связанные с проведением рекламационной работы.

Учет рекламационных документов проводят по журналам учета получатели, поставщики изделий и КИ и ПЗ при поставщике изделий и КИ.

ПЗ при поставщике изделий и КИ контролируют ход работ по рекламационным актам, своевременное их удовлетворение и недопущение дальнейшей отгрузки изделий с дефектами, указанными в рекламациях.

Поставщики изделий и КИ должны представлять в установленном порядке заказчику и организации, определенным действующими системами информации о качестве и надежности конкретных видов ВТ, согласованные ПЗ при поставщике изделий и КИ сведения о поступлении и удовлетворении рекламаций, а также о принятых мерах по устранению причин возникновения дефектов.

Библиографический список

1. *Постановление* Правительства Российской Федерации от 11 августа 1995 г. № 804 «О военных представительствах Министерства обороны Российской Федерации».
2. *Руководство* по работе военных представительств Министерства обороны Российской Федерации от 23 июня 2015 г.
3. *ГОСТ РВ 15.301–2003* СРППП. Военная техника. Постановка на производство изделий.
4. *ГОСТ РВ 15.306–2003* СРППП. Военная техника. Обязательства гарантийные.
5. *ГОСТ РВ 15.307–2002* СРППП. Военная техника. Испытания и приемка серийных изделий.
6. *ГОСТ РВ 15.701–2003* СРППП. Военная техника. Порядок выпуска бюллетеней и проведение по ним работ.
7. *ГОСТ РВ 15.703–2005* СРППП. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций.
8. *ГОСТ РВ 15.801–2005* СРППП. Военная техника. Снятие изделий с производства.
9. *ГОСТ 2.114–1995* ЕСКД. Технические условия.
10. *ГОСТ 27.002–83*. Надежность в технике. Термины и определения. М.: Изд-во стандартов, 1983. 30 с.

**Перечень обязательных документов, разрабатываемых
в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций**

Наименование документа	Организация (предприятие), которая		
	разрабатывает документ	подписывает документ	согласовывает документ
1. Уведомление о вызове представителя поставщика	Организация потребителя (получателя)	Руководитель организации потребителя (получателя)	ПЗ при поставщике
2. Удостоверение	Организация поставщика	Руководитель организации поставщика	ПЗ при поставщике
3. Техническое задание на проведение работ по восстановлению изделия	Организация поставщика	Должностное лицо организации поставщика, уполномоченное подписывать документ	ПЗ при поставщике
4. Рекламационный акт (при обнаружении дефекта в процессе эксплуатации)	Комиссия	Комиссия, представители от других организаций	ПЗ при поставщике, ПЗ при получателе
5. Рекламационный акт (при приемке изделия на складе получателя)	Комиссия	Комиссия, представители от других организаций	ПЗ при поставщике, ПЗ при получателе
6. Программа исследования	Организация поставщика	Должностное лицо организации поставщика	Руководитель организации разработчика, ПЗ при поставщике, ПЗ при разработчике
7. Акт исследования о причинах дефекта изделия	Комиссия	Комиссия	Руководитель организации разработчика, ПЗ при поставщике, ПЗ при разработчике

Наименование документа	Организация (предприятие), которая		
	разрабатывает документ	подписывает документ	согласовывает документ
8. Акт технической экспертизы	Комиссия	Комиссия, получатель, представитель от поставщика	Комиссия
9. Акт удовлетворения рекламации	Комиссия, получатель	Комиссия, получатель, представитель от поставщика	Комиссия
10. Журнал учета предъявляемых рекламаций	Организация получателя	Комиссия, получатель, представитель от поставщика	Комиссия
11. Журнал учета полученных рекламаций	Организация поставщика, ПЗ при поставщике		

**Оформление документов, разрабатываемых
в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций**

1. При заполнении форм машинописным или ручным способом подстрочный текст не воспроизводят.

2. Формы документов при необходимости могут иметь машинно-ориентированный шифр, а также изготовлены (выполнены) с применением средств вычислительной техники или других средств информационных технологий.

3. Утверждающие и согласующие подписи заказчика и его организаций на оформляемых документах располагают слева, а организаций (предприятий) промышленности – справа.

О Г Л А В Л Е Н И Е

Введение	3
Принятые сокращения	4
Термины и определения	4
Общие положения	6
Порядок предъявления рекламаций.....	8
Вызов представителя поставщика	10
Составление рекламационного акта	13
Исследование изделий	15
Рассмотрение разногласий	18
Порядок удовлетворения рекламаций и учета рекламационных документов	19
<i>Библиографический список</i>	22
Приложение 1	23
Приложение 2	25

*Марусов Дмитрий Викторович, Смагин Олег Валентинович,
Бутко Владислав Викторович, Прядкин Александр Сергеевич*

Порядок проведения рекламационной работы

Редактор *А.А. Баутдинова*

Корректор *Л.А. Петрова*

Компьютерная верстка: *Н.А. Андреева*

Подписано в печать 20.05.2019. Формат 60×84/16. Бумага документная.

Печать трафаретная. Усл. печ. л 1,525. Тираж 50 экз. Заказ № 81

Балтийский государственный технический университет

Типография БГТУ

190005, С.-Петербург, 1-я Красноармейская ул., д. 1