**Регламент рассмотрения рекламаций на карты тахографа**

# **Определения, обозначения и сокращения**

| **Термин/сокращение** | **Расшифровка/определение** |
| --- | --- |
| Гарантийный случай | Выявленный в процессе эксплуатации производственный брак или неисправность (обнаруженная в ходе гарантийного срока), по причине несоответствия Карты тахографа ИПФШ.467444.001 ТУ или сведениям, указанным в заявке. |
| КТ | Карта тахографа. |
| Негарантийный случай | Выявленные в процессе эксплуатации нарушения в работе карты тахографа, вызванные нарушением условий эксплуатации или хранения карты тахографа. |
| ОВК | Организация по выдаче карт тахографа. юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), уполномоченное организацией-изготовителем карт осуществлять прием заявлений о выдаче, замене, обновлении карт (далее-Заявление), передаче карт водителю, предприятию и мастерской, совершать иные действия по поручению и в интересах организации-изготовителя. |
| Производитель | ПАО «Микрон» |
| ПК | Получатель карт – водитель, руководитель предприятия или руководитель мастерской (либо лицо, назначенное приказом руководителя транспортного предприятия/мастерской), подающий заявление и получающий карту, несущий ответственность за достоверность информации, приведенной в заявлении и прилагаемых к заявлению материалах. |

# 

# **Процесс работы с рекламациями**

| **№ шага** | **Действие** | **Исполнитель** | **Описание** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Готовит пакет документов на замену КТ | ПК | Получатель при обнаружении брака карты тахографа готовит рекламацию (приложение 1) в ОВК с указанием причины возврата карты с подробным описанием дефектов и неисправностей карты тахографа, делающих ее использование невозможным. |
|  | Передает пакет документов в ОВК | ПК | Получатель карты передает в ОВК пакет документов, включающий:   * Рекламацию (приложение 1); * Карту тахографа; * Заполненное заявление на замену карты тахографа. |
|  | Принимает решение по рекламации | ОВК | ОВК анализирует и принимает решение по поступившей от получателя карты рекламации. |
|  | Готовит рекламацию для Производителя | ОВК | ОВК готовит рекламацию (приложение 2) для Производителя, с указанием причины возврата карты с подробным описанием дефектов и неисправностей карты тахографа, делающих ее использование невозможным. |
|  | Передает пакет документов Производителю | ОВК | ОВК передает пакет документов Производителю, включающий:   * Рекламацию (приложение 2); * Карту тахографа; * Товарную накладную и счет-фактуру на возврат карт тахографа. |
|  | Проводит экспертизу и принимает решение по рекламации | Производитель | На основании полученной от ОВК рекламации проводит экспертизу карты по определению гарантийного либо негарантийного случая, а также техническую возможность исправления брака (для гарантийного случая). |
|  | Информирует ОВК о негарантийном случае | Производитель | При негарантийном случае Производитель передает в ОВК следующий пакет документов, включающий:   * Заключение о негарантийном случае; * Карту тахографа; * Переданную ранее Товарную накладную и счет фактуру на возврат карт тахографа. |
|  | Информирует ОВК о гарантийном случае | Производитель | Производитель информирует ОВК о гарантийном случае и необходимости перевыпуска либо ремонта карты тахографа. |
|  | Производит работы по ремонту КТ | Производитель | Производитель производит работы по ремонту карты тахографа. |
|  | Отгружает КТ в ОВК | Производитель | Производитель передает в ОВК пакет документов, включающий:   * Письмо об устранении брака; * Товарную накладную; * Счет-фактуру; * Отремонтированную карту тахографа. |
|  | Отгружает КТ ПК | ОВК | ОВК отгружает карту тахографа получателю карты. |

Приложение 1

к Регламенту рассмотрения

рекламаций на карты тахографа

(ТИПОВАЯ ФОРМА)

**З А Я В Л Е Н И Е**

о рекламации на карту тахографа

1. **Номер карты тахографа**: **RU \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_**
2. **Сведения о заявителе:**

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт РФ: серия\_\_\_\_\_ номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_

кем выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

код подразделения \_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Причина обращения

□ Карта тахографа неработоспособна (т.е. не может эксплуатироваться в тахографе, в соответствии с ее назначением)

□ Персональные данные, выгравированные на карте тахографа, не соответствуют данным, указанным в заявлении о выдаче (замене, обновлении) карты тахографа

□ Персональные данные, выгравированные на карте тахографа, не соответствуют данным, записанным в  
чипе карты

□ Персональные данные, записанные в чипе карты, не соответствуют данным, указанным в заявлении о выдаче (замене, обновлении) карты тахографа

□ Наличие дефектов производства на пластике или контактной плате (царапины, сколы, порезы и т.д.).

1. Описание выявленного дефекта и условий, при которых он проявляется:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Сведения о средствах, при использовании карты тахографа с которыми, был обнаружен дефект

Тип:

□ Тахограф

□ Средство разблокировки карты тахографа

□ Средство считывания данных с карты тахографа

□Прочее\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Производитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Наименование/модель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Серийный номер/версия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Текст ошибки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

страница 1 из 2

6) Результат предварительного осмотра карты

□ Наличие дефектов производства

□ Наличие следов эксплуатации на карте тахографа (царапины, потертости и т.п.)

□ Наличие деформаций на карте тахографа (порезы, сколы, вмятины, дыры, трещины и прочие деформации)

Данным заявлением подтверждаю свое согласие на обработку, в том числе с использованием средств автоматизации (сбор, запись, накопление, хранение, изменение, использование, передачу, обезличивание, удаление, уничтожение), моих персональных данных, указанных в заявлении.

Целью обработки персональных данных является идентификация заявителя и установление принадлежности карты тахографа заявителю.

Прошу провести экспертизу на предмет выявления причины дефекта карты тахографа и определить, является ли данный случай гарантийным. В случае признания данного случая гарантийным, прошу безвозмездно устранить дефект в соответствии со статьёй 19, пункта 6 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Достоверность указанных в заявлении сведений подтверждаю, с результатами предварительного осмотра согласен и претензий не имею.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специалист пункта приёма подтверждает, что заявление принято, предварительный осмотр им проведён:

1. Карта тахографа, номер которой указан в разделе 1 заявления была выпущена на заявителя, данные которого указаны в разделе 2 заявления.
2. Данные, указанные в разделах 3 и 4 заявления, сверены с оригиналом документа и картой тахографа, предоставленными заявителем.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. специалиста пункта приема подпись

М.П. Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

страница 2 из 2

Приложение 2

к Регламенту рассмотрения

рекламаций на карты тахографа

(ТИПОВАЯ ФОРМА)

(на бланке ОВК)

**З А Я В Л Е Н И Е**

о рекламации на карту тахографа

1. **Номер карты тахографа**: **RU \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_ \_**
2. **Сведения о заявителе:**

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт РФ: серия\_\_\_\_\_ номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_

кем выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

код подразделения \_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер телефона \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Причина обращения

□ Карта тахографа неработоспособна (т.е. не может эксплуатироваться в тахографе, в соответствии с ее назначением)

□ Персональные данные, выгравированные на карте тахографа, не соответствуют данным, указанным в заявлении о выдаче (замене, обновлении) карты тахографа

□ Персональные данные, выгравированные на карте тахографа, не соответствуют данным, записанным в  
чипе карты

□ Персональные данные, записанные в чипе карты, не соответствуют данным, указанным в заявлении о выдаче (замене, обновлении) карты тахографа

□ Наличие дефектов производства на пластике или контактной плате (царапины, сколы, порезы и т.д.).

1. Описание выявленного дефекта и условий, при которых он проявляется:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Сведения о средствах, при использовании карты тахографа с которыми, был обнаружен дефект

Тип:

□ Тахограф

□ Средство разблокировки карты тахографа

□ Средство считывания данных с карты тахографа

□Прочее\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Производитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Наименование/модель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Серийный номер/версия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Текст ошибки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

страница 1 из 2

6) Результат предварительного осмотра карты

□ Наличие дефектов производства

□ Наличие следов эксплуатации на карте тахографа (царапины, потертости и т.п.)

□ Наличие деформаций на карте тахографа (порезы, сколы, вмятины, дыры, трещины и прочие деформации)

Прошу провести экспертизу на предмет выявления причины дефекта карты тахографа и определить, является ли данный случай гарантийным.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность, Ф.И.О. руководителя ОВК подпись

М.П. Дата «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

страница 2 из 2