

СТАНДАРТ СОЮЗА АВИАПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ РОССИИ

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Союза авиапроизводителей России

\_\_\_\_\_

«15» декабря 2016 г.

**АВИАЦИОННАЯ ТЕХНИКА. ПОРЯДОК РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ**  
**Основные положения**

**СТО САП-002-2016**

Москва 2016

**СТАНДАРТ СОЮЗА АВИАПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ РОССИИ**

**АВИАЦИОННАЯ ТЕХНИКА. ПОРЯДОК РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ**

**Основные положения**

**СТО САП-002-2016**

## **Предисловие**

1 РАЗРАБОТАН СОЮЗОМ АВИАПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ РОССИИ

2 ВНЕСЁН

3 УТВЕРЖДЁН И ВВЕДЁН В ДЕЙСТВИЕ ПРИКАЗОМ ОТ 15 декабря 2016г. № 11-СТ/16.

4 ВВЕДЁН ВПЕРВЫЕ

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения САП



## Содержание

	Введение.....
1	Область применения.....
2	Нормативные ссылки.....
3	Термины, определения и сокращения.....
4	Общие положения.....
5	Порядок предъявления рекламаций.....
	5.1 Вызов представителя поставщика.....
	5.2 Составление рекламационного акта.....
	5.3 Исследование изделий.....
	5.4 Рассмотрение разногласий.....
6	Порядок удовлетворения рекламаций и учета рекламационных документов.....
	Приложение А (обязательное) Перечень документов, разрабатываемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций.....
	Приложение Б (рекомендуемое) Типовые формы документов, оформляемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций.....

## Введение

Требования современных международных стандартов по постоянному совершенствованию и улучшению процедуры управления несоответствующей продукцией в авиационной отрасли, а также постоянно возникающие разногласия и разночтения между сторонами, участвующими в рекламационно-претензионной работе, в соответствии с действующим ГОСТ РВ 15.703-2005 «Порядок предъявления и удовлетворения рекламационных актов», указывают на необходимость проведения изменений и уточнений указанного стандарта. Изменения должны однозначно определить и разъяснить действия каждой участвующей стороны авиационной области в процедуре управления несоответствующей продукцией.

Настоящий стандарт определяет требования к работе с рекламациями при обеспечении технической эксплуатации авиационной техники.

Настоящий стандарт содержит дополнительные требования к ГОСТ РВ 15.703–2005 «Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Основные положения», отражающие специфику рекламационной работы в авиационной отрасли.

При формировании контрактных условий с военными организациями должны выполняться требования ГОСТ РВ 15.703–2005 и Основных условий поставки для военных организаций. При формировании контрактных условий организации авиационной отрасли могут использовать как требования ГОСТ РВ 15.703–2005, так и требования настоящего стандарта.

В отношении изделий военной техники, являющихся изделиями авиационной техники, обязательными являются требования ГОСТ РВ 15.703–2005.

В отношении изделий авиационной техники, не являющихся изделиями военной техники, рекомендуется руководствоваться требованиями, изложенными в настоящем стандарте, отражающими специфику рекламационной работы на предприятиях (в организациях) промышленности, если иное не предусмотрено в договоре (контракте).

В соответствии с 4.8.4 ГОСТ 1.5-2001 ссылки на требования ГОСТ РВ 15.703-2005 приведены в рамках.

## СТАНДАРТ САП

---

**Авиационная техника. Порядок работы с рекламациями**  
**Основные положения**

---

СТО САП-002-2016

Дата введения – 15.12.2016

**1 Область применения**

Настоящий стандарт распространяется на авиационную технику (далее - изделия), поставляемую заказчику (потребителю, получателю, покупателю), на работы (услуги), проводимые подрядчиком на изделиях авиационной техники при вводе в эксплуатацию, и на доработки изделий, проводимые поставщиком изделий в процессе их эксплуатации, на отношения по выявлению и устранению фактов ненадлежащего исполнения обязательств по качеству и комплектности товаров при их поставке и качеству оказания услуг для нужд покупателя (потребителя, получателя), с учетом специфики рекламационной работы в авиационной отрасли.

Положения настоящего стандарта подлежат применению расположенными на территории Российской Федерации организациями, предприятиями и другими субъектами хозяйственной деятельности независимо от форм собственности и подчинения, а также иными субъектами, расположенными на территории иностранных государств, но участвующими в поставках изделий для изготовления авиационной техники российскими организациями.

Положения настоящего стандарта распространяются на организации только в случае ссылки на положения стандарта в тексте заключаемого договора. Соответствующие ссылки на положения настоящего стандарта рекомендуется включать во все договоры поставки, договоры на выполнение работ и оказание услуг.

Стандарт устанавливает правила предъявления и удовлетворения рекламаций, процедуру вызова представителя поставщика и исполнителя, правила составления и учета рекламационных документов (рекламационный акт, акт исследования, акт о восстановлении технического средства) и их типовые формы,

также порядок восстановления или замены дефектной продукции, порядок исследования причин возникновения дефектов в целях обоснования выставляемой претензии по качеству и комплектности продукции.

Положения стандарта применяют в период действия гарантийных обязательств изготовителя, поставщика и исполнителя работ, установленных договором или нормативно-технической документацией поставщика (изготовителя), исполнителя.

Предъявление покупателем (потребителем) рекламации не может служить основанием для отказа, как от поставки, так и от приемки последующих партий продукции по тому же договору.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ 2.503–2013 Единая система конструкторской документации. Правила внесения изменений

ГОСТ 2.603–68 Единая система конструкторской документации. Внесение изменений в эксплуатационную и ремонтную документацию

ГОСТ 27.002–2009 Надежность в технике. Термины и определения

ГОСТ 24297-2013 Верификация закупленной продукции. Организация проведения и методы контроля

ГОСТ Р ИСО 10002–2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях

ГОСТ Р ИСО 9000–2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ РВ 0015–308–2011 Система разработки и постановки на производство военной техники. Входной контроль изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 0101–001–2007 Эксплуатация и ремонт военной техники. Термины и определения

ГОСТ РВ 15.306–2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Обязательства гарантийные. Основные положения



ГОСТ РВ 15.701–2003 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выпуска бюллетеней и проведения по ним работ. Основные положения

ГОСТ РВ 15.703–2005 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок предъявления и удовлетворения рекламаций. Основные положения

ГОСТ РВ 15.1 709–92 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Технический надзор предприятиями промышленности в процессе эксплуатации изделий

ГОСТ РВ 51540–2005 Военная техника. Термины и определения

ГОСТ РВ 52006–2003 Создание изделий военной техники и материалов военного назначения. Термины и определения

ГОСТ РВ 52328–2005 Продукция оборонная. Термины и определения

Примечание – При пользовании настоящим стандартом проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальных сайтах национального органа Российской Федерации по стандартизации (для международных, региональных, межгосударственных и национальных стандартов) и на официальном сайте САП (для стандартов САП) в сети Интернет или по ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным по состоянию на 1 января текущего года. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться новым (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

### **3 Термины, определения и сокращения**

3.1 В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ 27.002, ГОСТ РВ 0101–001, ГОСТ РВ 51540, ГОСТ РВ 52006, ГОСТ РВ 52328, а также следующие термины с соответствующими определениями:

<p><b>рекламация:</b> Письменное заявление потребителя (получателя) по установленной форме поставщику изделия (подрядчику) на обнаруженные в период действия гарантийных обязательств дефекты и (или) несоответствие комплектности поставленных изделий, выполненных работ (услуг) установленным</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

требованиям, а также требование о восстановлении укомплектованности или замене дефектных изделий, или повторном выполнении работ (услуг).

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.1]

**3.1.1.1 принятая рекламация:** Рекламация, в результате рассмотрения которой поставщиком принято решение об ее удовлетворении.

**3.1.1.2 отклоненная рекламация:** Рекламация, обоснованно признанная поставщиком не относящейся к его изделию (работе, услуге) или рекламация, в результате исследования отказавшего изделия по которой доказано отсутствие конструктивного или производственного дефекта этого изделия или доказано, что изделие эксплуатировалось с нарушением требований эксплуатационно-технической документации изделия.

**3.1.1.3 удовлетворенная рекламация:** Рекламация, в результате удовлетворения которой изделие восстановлено (заменено) и доставлено получателю, недоукомплектованность изделия при приемке и использованный ЗИП получателя восполнены поставщиком, завершено исследование дефектного изделия и оформлен акт исследования, разработаны мероприятия по устранению причин возникновения дефектов и оформлен акт удовлетворения рекламации или произведена запись в рекламационном акте об удовлетворении рекламации.

**3.1.1.4 закрытая рекламация:** Удовлетворенная рекламация, по которой реализованы все мероприятия по устранению причин возникновения дефектов.

**3.1.1.5 претензия:** Письменное требование получателя продукции (услуги) о замене (восстановлении) изделия (предоставлении услуги) ненадлежащего качества, возмещении ущерба, вызванного поставкой продукции (предоставлением услуги) ненадлежащего качества.

**гарантийные обязательства:** Обязательства поставщика, подрядчика гарантировать заказчику (потребителю) соответствие качества поставляемых изделий, выполняемых работ (услуг) нормам, установленным техническими условиями, стандартами и (или) условиями контракта в течение определенного времени (гарантийного срока, гарантийной наработки) и безвозмездно и в установленные гарантийными обязательствами сроки устранять дефекты изделий (работ) посредством ремонта или замены дефектных изделий (составных частей)

при соблюдении потребителем оговариваемых техническими условиями, стандартами условий эксплуатации (использования), хранения, транспортирования.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.2]

**гарантийный срок:** Общая календарная продолжительность хранения и транспортирования изделий в состоянии поставки, монтажа и испытаний до ввода в эксплуатацию, а также эксплуатации (использования) потребителем, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

Примечание – Состояние поставки (упаковка, консервация, ответственное хранение и др.) определяют техническими условиями и (или) стандартом, контрактом на поставку изделия.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.3]

**гарантийная наработка:** Наработка (объем работы) изделия в пределах действия гарантийных обязательств.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.4]

3.1.4.1 **срок службы:** Календарная продолжительность эксплуатации от начала эксплуатации объекта или ее возобновления после ремонта до перехода в предельное состояние.

3.1.4.2. **гарантийный срок хранения:** Календарная продолжительность хранения и транспортирования изделия в состоянии поставки, а также монтажа до ввода в эксплуатацию с соблюдением установленных эксплуатационной документацией (стандартами) на изделие указаний по транспортированию и хранению, в течение которой действуют гарантийные обязательства.

**несоответствие:** Невыполнение требования.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.5]

**дефект:** Каждое отдельное несоответствие изделия (работ, услуг) установленным требованиям.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.6]

3.1.6.1 **отказ:** Событие, заключающееся в нарушении состояния работоспособности изделия.

3.1.6.2 **неисправность [неисправное состояние]:** Состояние изделия, при котором он не соответствует хотя бы одному из требований нормативно-технической и (или) конструкторской (проектной) документации.

3.1.6.3 **требование:** Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

**конструктивный дефект:** Дефект изделия военной техники, соответствующего всем требованиям конструкторской и технологической документации, выявленный в процессе производства или эксплуатации изделия и обусловленный несовершенством конструкции.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.7]

3.1.7.1 **конструктивный дефект [отказ, неисправность]** (для АТ): Дефект (отказ, неисправность) изделия авиационной 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.8]

3.1.8.1 **производственный дефект [отказ, неисправность]** (для АТ): Дефект (отказ, неисправность) изделия авиационной 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 (применения), хранения и транспортирования.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.9]

3.1.9.1 **эксплуатационный дефект [отказ, неисправность]** (для АТ): Дефект (отказ, неисправность) изделия авиационной техники, обусловленный

несоблюдением получателем (потребителем, покупателем) условий и правил эксплуатации (применения), хранения и транспортирования (при условии самовывоза продукции получателем (потребителем, покупателем)).

**изделие военной техники;** изделие ВТ: Техническое средство, предназначенное для выполнения боевых задач, технического и (или) тылового обеспечения войск, входящие в него составные части, комплектующие изделия межотраслевого применения, а также оборудование и аппаратура для обеспечения его эксплуатации и ремонта, включая учебно-тренировочные средства для обучения войск.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.10]

**3.1.10.1 изделие авиационной техники;** изделие АТ: Объект авиационной техники, получаемый в результате промышленного производства и используемый для применения на летательных аппаратах, их бортовом оборудовании и агрегатах, двигателях, воздушных винтах, авиационном вооружении, авиационных средствах спасания, тренажерах, наземных средствах управления воздушным движением, навигацией, посадкой и связью, а также средствах наземного обслуживания летательных аппаратов, входящие в него составные части, комплектующие изделия межотраслевого применения, а также оборудование и аппаратура для обеспечения его эксплуатации и ремонта, включая учебно-тренировочные средства обучения.

**3.1.10.2 обозначение изделия:** Условный набор знаков, присвоенный изделию разработчиком, который, совместно с наименованием разработчика, однозначно идентифицирует изделие (индекс, Part Number и т.п.).

**составная часть изделия ВТ;** СЧ изделия ВТ: Самостоятельная часть изделия ВТ, предназначенная для выполнения определенных технических функций в составе образца (комплекса, системы) военной техники, представляющая собой совокупность сборочных единиц и (или) деталей, объединенных общим конструктивным (схемным) решением.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.11]

**3.1.11.1 составная часть изделия АТ;** СЧ изделия АТ: Самостоятельная часть изделия АТ, предназначенная для выполнения определенных технических

функций в составе образца (комплекса, системы) авиационной техники, представляющая собой совокупность сборочных единиц и (или) деталей, объединенных общим конструктивным (схемным) решением.

**комплектующее изделие; КИ:** Изделие, предназначенное для выполнения определенных технических функций в составе изделий ВТ или их составных частей.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.12]

3.1.12.1 **комплектующее изделие; КИ** (для АТ): Изделие, предназначенное для выполнения определенных технических функций в составе изделий АТ или их составных частей, получаемое в готовом виде, создаваемое по самостоятельным комплектам конструкторской и технологической документации.

Примечание - КИ не является составной частью (сборочной единицей или деталью) изделия авиационной техники, но входит (может входить) в типовую конструкцию указанного изделия как неспецифицируемая единица.

3.1.12.2 **финальное изделие:** Сложное изделие, не нуждающееся в дальнейшей промышленной переработке, предназначенное для поставки (продажи) с целью его самостоятельного применения по назначению и состоящее из конструктивно, функционально и информационно связанных составных частей.

**комплектующее изделие межотраслевого применения; КИМП:** 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.13]

3.1.13.1 **комплектующее изделие межотраслевого применения; КИМП** (для АТ): Изделие АТ, предназначенное для выполнения определенных технических функций в составе образцов авиационной техники или их составных частей, создаваемое не для конкретного изделия АТ по самостоятельным комплектам конструкторской и технологической документации и не подвергаемое изменениям в процессе создания изделия АТ, в котором его применяют.

Примечание - КИМП является частным случаем КИ.

**потребитель [получатель]:** Эксплуатирующая организация заказчика, предприятие промышленности, ремонтное предприятие (организация, объединение), которым поставщики поставляют изготовленные или прошедшие ремонт изделия для использования по назначению, а также для которых подрядчики проводят средний ремонт изделий или работы (монтажные, наладочные и др.), обеспечивающие ввод изделий в эксплуатацию.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.14]

**3.1.14.1 потребитель [получатель, покупатель]** (для АТ): Лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

**3.1.14.2 эксплуатирующая организация:** Гражданин или юридическое лицо, имеющие воздушное судно на праве собственности, на условиях аренды или на ином законном основании, использующие указанное воздушное судно для полетов и имеющие сертификат (свидетельство) эксплуатанта.

**поставщик:** Изготовитель, или ремонтное предприятие - исполнитель капитального ремонта, которые поставляют получателям (потребителям) изготовленные им изделия или изделия, подвергнутые капитальному ремонту.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.15]

**3.1.15.1 поставщик [провайдер]** (для АТ): Организация, предоставляющая продукцию.

**3.1.15.2 поставщик финального изделия:** Изготовитель, дистрибьютор или ремонтное предприятие-исполнитель ремонта, которые поставляют получателям (потребителям) изготовленные ими или закупленные у изготовителя финальные изделия или финальные изделия, подвергнутые ремонту.

**3.1.15.3 поставщик комплектующих изделий:** Изготовитель или дистрибьютор, которые поставляют получателям (потребителям) изготовленные ими или закупленные у изготовителя комплектующие изделия.

**3.1.15.4 поставщик комплектующих изделий межотраслевого применения:** Изготовитель или дистрибьютор, которые поставляют получателям (потребителям) изготовленные ими или закупленные у изготовителя КИМП.

**подрядчик:** Предприятие (организация, объединение), которое проводит для потребителя средний ремонт изделий или работы (монтажные, наладочные), обеспечивающие ввод изделий в эксплуатацию, и другие работы.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.16]

3.1.16.1 **подрядчик [исполнитель]** (для АТ): Предприятие (организация), которое проводит для потребителя ремонт изделий или работы (монтажные, наладочные), обеспечивающие ввод изделий в эксплуатацию, и другие работы.

**субподрядчик:** Предприятие (организация, объединение), которое проводит работы по договору с подрядчиком.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.17]

**изготовитель:** Предприятие (организация, объединение), осуществляющее выпуск изделий и их поставку в установленном порядке.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.18]

3.1.18.1 **прослеживаемость:** Возможность проследить историю, применение или местонахождение изделия.

**разработчик:** Предприятие (организация, объединение), являющееся головным исполнителем (исполнителем) опытно-конструкторской работы (составной части опытно-конструкторской работы).

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.19]

**бюллетень:** Документ, согласованный и утвержденный в установленном порядке, на основании которого работы по поддержанию (восстановлению), улучшению тактико-технических и технико-экономических характеристик, устранению конструктивных и производственных дефектов, изменению эксплуатационных и ремонтных документов выполняют непосредственно на изделиях, поставленных заказчику и находящихся в эксплуатации, на ремонте или хранении.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.20]

**технический надзор в процессе эксплуатации изделий военной техники:** Комплекс проводимых изготовителями (разработчиками) с участием заказчика мероприятий (работ) по поддержанию в исправном и работоспособном состоянии изделий для применения (использования) по назначению.



[ГОСТ РВ 15.703-2005, подпункт 3.1.21]

**3.1.21.1 технический надзор в процессе эксплуатации изделий авиационной техники:** Комплекс проводимых изготовителями (разработчиками) с участием заказчика мероприятий (работ) по поддержанию в исправном и работоспособном состоянии изделий для применения (использования) по назначению.

**3.1.21.2 эксплуатация изделия авиационной техники:** Стадия жизненного цикла изделия с момента принятия его эксплуатирующей организацией от поставщика (исполнителя), являющаяся совокупностью ввода в эксплуатацию, приведения в установленную степень готовности к использованию по назначению, поддержания в установленной степени готовности к использованию, использования по назначению, хранения и транспортирования изделия авиационной техники.

**3.1.22 доверенность:** Письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу или другим лицам для представительства перед третьими лицами.

Примечание - Доверенность от имени юридического лица выдается за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами. Доверенность, в которой не указана дата ее совершения, ничтожна.

**3.1.23 представитель:** Единоличный исполнительный орган юридического лица (руководитель организации), а также лицо, уполномоченное подрядчиком представлять его интересы в отношениях с другими лицами на основании доверенности.

**3.1.24 заказчик:** Предприятие (организация, объединение), размещающее заказ на разработку и/или производство изделий и их поставку в установленном порядке.

**3.1.25 авиационная техника:** Воздушные суда, их бортовое оборудование и агрегаты, двигатели, воздушные винты, авиационное вооружение, авиационные средства спасания, тренажеры, наземные средства управления воздушным движением, навигации, посадки и связи, а также средства наземного обслуживания воздушных судов.

**3.1.26 авиационная техника гражданского назначения:** Создаваемые для гражданской авиации воздушные суда, их бортовое оборудование и агрегаты, двигатели, воздушные винты, авиационные средства спасания, тренажеры, наземные средства управления воздушным движением, навигации, посадки и связи, а также средства наземного обслуживания воздушных судов.

3.2 В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

АТИ – авиационно-техническое имущество;

ЕКПС – Единый кодификатор предметов снабжения;

ЗИП – запасные части, инструменты, принадлежности и материалы;

ОКП – Общероссийский классификатор продукции;

ПЗ – представительство заказчика;

ТЗ – техническое задание;

ТУ – техническое условие.

## **4 Общие положения**

4.1 Целями ведения рекламационной (претензионной) работы являются:

- обеспечение своевременного и качественного устранения неисправностей и дефектов;
- восстановление исправного состояния изделий, их комплектности, в том числе замена дефектных изделий и их составных частей на новые;
- обеспечение качественного выполнения работ (услуг) в установленные сроки;
- восполнение в указанные сроки составных запасных частей изделий, которые были использованы при устранении дефектов и неисправностей;
- выявление и устранение причин возникновения дефектов, несоответствия качества выполненных работ (услуг);
- повышение ответственности поставщиков (исполнителей) за качество поставляемых изделий, выполненных ими работ (услуг - монтажных, наладочных и др.);

- повышение ответственности эксплуатирующих организаций за соблюдение условий эксплуатации (применения), хранения и транспортирования;
- обеспечение возмещения виновной стороной понесенных расходов.

Для сокращения времени достижения объявленных целей предъявления рекламации рекомендуется предусматривать в договорах (контрактах) на поставку авиационной техники раздел «Претензионная работа», в котором прописывать санкции за поставку некачественной продукции, несвоевременное восстановление изделия и т.д., а также отражать сложные практические вопросы, которые не отражены в нормативных документах. Кроме того, может быть предусмотрена возможность составления технических актов вместо рекламационных актов.

Примечание – Далее при предъявлении и удовлетворении рекламаций положения, требования настоящего стандарта установлены применительно к изделиям. При предъявлении и удовлетворении рекламаций на работы (услуги) положения, требования аналогичны установленным применительно к изделиям.

Получатель должен предъявить рекламацию поставщику (подрядчику) при обнаружении дефектов и (или) несоответствия комплектности поставленных изделий, несоответствия качества выполненных работ (услуг), дефектов и (или) 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 (применения), хранения и транспортирования.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.2]

4.2.1 Покупатель (потребитель) предъявляет рекламацию (претензию) поставщику (исполнителю) изделия авиационной техники в период действия гарантийных обязательств на изделие (работу, услугу), который указан в соответствующем формуляре (паспорте) изделий и (или) в договоре.

4.2.2 Замечания, касающиеся несоответствия сопроводительных документов, удостоверяющих качество и комплектность поставляемых изделий, могут устраняться без оформления рекламационных актов.

Для этого, при выявлении незначительных замечаний в оформлении документов, таких как описки, опечатки, отсутствие предусмотренных конструкторскими документами записей, дат, печатей, подписей, заверенных исправлений и т.п., оформляется ведомость замечаний/осмотра (иной документ), согласовывается с ПЗ при получателе, при наличии, и направляется поставщику. Поставщик обязан принять решение по каждому замечанию, согласовать с ПЗ у поставщика, и письменно проинформировать получателя в срок не более 30 календарных дней со дня отправки ведомости получателем. Получатель вносит изменения в документы в соответствии с решением поставщика. Поставляемые изделия находятся у получателя в течение указанного срока.

При отсутствии ответа с решением поставщика в указанный срок, получатель оформляет односторонний рекламационный акт.

Получатель предъявляет рекламацию поставщику изделия в период действия гарантийных обязательств на изделие независимо от того, в какой его составной части или КИ, КИМП (далее - КИ), или в комплекте ЗИП, входящем в комплект изделия, обнаружены дефекты и (или) 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 (или) ЗИП поставляют получателю по отдельному контракту, то рекламацию предъявляют их поставщику.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.3]

4.3.1 Получатель предъявляет рекламацию поставщику финального изделия в период действия гарантийных обязательств на финальное изделие независимо от того, в какой его составной части или КИ, КИМП или в комплекте ЗИП, входящем в комплект финального изделия, обнаружены дефекты (отказы,

неисправности) и (или) несоответствие комплектности. Одновременно, для информации, копия рекламационного акта направляется поставщику КИ или КИМП, если установлен или предполагается отказ поставленной им продукции.

На работы, проводимые подрядчиком с привлечением субподрядчика по контракту, рекламацию предъявляют подрядчику. Одновременно, для информации, копия рекламационного акта направляется субподрядчику, если установлен или предполагается недостаток выполненной им работы.

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

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.4]

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.

В случае, когда на комплектующее изделие условиями договора установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, 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 поставщикам КИ, 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 (как получателем КИ) на дефектные изделия порядок и сроки проведения рекламационной работы одинаковы.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.5]

4.5.1 По истечении гарантийных обязательств на финальное изделие авиационной техники рекламацию предъявляют непосредственно поставщикам КИ, если стандартами, техническими условиями, формуляром или условиями контракта на поставку финального изделия для этих КИ установлены гарантийные обязательства, превышающие гарантийные обязательства по финальному изделию.

Рекламацию предъявляют в форме рекламационного акта, составленного комиссией, созданной получателем.

В комиссию включают представителей получателя, поставщика изделия (уполномоченной организации) и при необходимости представителей поставщика КИ и (или) подрядчика.

В случае неявки в установленный срок представителя поставщика изделия (уполномоченной организации), 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 в случае устранения дефекта обслуживающим персоналом без участия представителей изготовителей (поставщика) 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.6]

4.6.1 Рекламацию (претензию) оформляют в соответствии с требованиями настоящего стандарта, предъявляют в форме рекламационного акта, составленного комиссией, созданной получателем.

В комиссию включают представителей получателя и поставщика финального изделия (уполномоченной организации). Если установлен или предполагается дефект (отказ, неисправность) или недостатки выполненной работы, в комиссию

включают представителей поставщика КИ или КИМП и (или) подрядчика (субподрядчика).

В случае отказа от явки или неявки представителя поставщика финального изделия (уполномоченной организации) в установленный настоящим стандартом или уведомлением о вызове представителя поставщика срок, получатель создает комиссию для исследования дефекта (отказа, неисправности) изделия и по результатам исследования составляет односторонний рекламационный акт, который является документом, обязательным для обеих сторон.

В случае отказа от явки или неявки представителя поставщика КИ или КИМП и (или) подрядчика (субподрядчика) в установленный настоящим стандартом или уведомлением о вызове представителя поставщика КИ срок, его не включают в комиссию.

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 (применения), хранения и транспортирования.

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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.7]

Восстановление исправного состояния изделий (выполненных работ, услуг), их комплектности или замена дефектных изделий на новые {повторное выполнение работ}, выявление и устранение причин возникновения дефектов в период действия гарантийных обязательств при соблюдении условий эксплуатации (применения), хранения и транспортирования осуществляет поставщик

(изготовитель, подрядчик) в соответствии с требованиями настоящего стандарта безвозмездно и в кратчайшие сроки с учетом затрат на проведение подготовительных и заключительных операций (мероприятий), связанных с устранением отказов, неисправностей, а также затрат, связанных с вынужденным простоем оборудования, обусловленным отказом рекламационного изделия.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.8]

На отдельные виды работ по удовлетворению рекламаций [устранение причин, вызвавших прекращение эксплуатации изделия (аварийные работы), устранение конструктивных и производственных дефектов, не приводящих к прекращению эксплуатации] в период действия гарантийных обязательств могут быть выпущены бюллетени, разработку, издание, рассылку которых и проведение по ним работ осуществляют в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.701.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.9]

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

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.10]

Выявленное последующее несоответствие изделия установленным (для него) требованиям после удовлетворения рекламации по предыдущему несоответствию является основанием для его замены изделием, отвечающим установленным требованиям.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.11]

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 время, в течение которого изделие не могло использоваться из-за обнаружения в нем дефектов.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.12]



Перечень документов, разрабатываемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций, - в соответствии с приложением А. Типовые формы документов, оформляемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций, приведены в приложении Б.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.13]

4.13.1 Оформление претензий в процессе ведения рекламационной работы производится руководителем организации или лицами (представителями), уполномоченными на подписание документов соответствующей доверенностью.

Утверждение рекламационных актов, актов исследования изделий, актов технической экспертизы и актов удовлетворения рекламаций осуществляют руководители (должностные лица) организаций (предприятий), 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 принимает участие ПЗ при поставщике изделий.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.14]

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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.15]

4.15.1 В случае установления конструктивного дефекта изделия авиационной техники, при необходимости, оформляется совместное решение поставщика (исполнителя), разработчика изделия и, при необходимости, покупателя (потребителя):

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

На изделиях, поставленных заказчику и находящихся в эксплуатации, на ремонте или хранении после истечения гарантийных обязательств, устранение причин, вызвавших прекращение эксплуатации изделия (аварийные работы), устранение 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.16]

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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 4.17]

## **5 Порядок предъявления рекламаций**

### **5.1 Вызов представителя поставщика**

Получатель, при обнаружении дефектов и (или) 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 (восстановление

исправного состояния) 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.1]

5.1.1.1 Получатель (потребитель, покупатель) направляет в адрес поставщика (исполнителя) уведомление об обнаружении дефекта (вызывает представителя поставщика), оформленное по форме 1 (приложение Б), кроме случаев, указанных в 4.7 настоящего стандарта.

5.1.1.2 Получатель, при обнаружении дефектов и (или) несоответствия комплектности изделия установленным требованиям, обязан обеспечить хранение изделия в условиях, предотвращающих ухудшение его технического состояния и смешение с другими изделиями, и сохранность изделия в той комплектации, в которой изделие эксплуатировалось на время проявления дефекта.

Уведомление о вызове представителя поставщика (сообщение об обнаруженных дефектах) должно быть направлено (передано) поставщику не позднее чем через 24 ч, а по скоропортящейся продукции - немедленно после обнаружения дефектов и несоответствия комплектности изделия установленным требованиям. Порядок направления (передачи) 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.2]

5.1.2.1 Уведомление о вызове представителя поставщика или подрядчика должно быть направлено (передано) поставщику (подрядчику) не позднее чем через 24 часа с момента обнаружения дефекта (несоответствия комплектности изделия установленным требованиям). Порядок направления (передачи) уведомления по электронной почте (в обязательном порядке указываемой

покупателем (потребителем), поставщиком (исполнителем), в соответствующем договоре в качестве официального способа направления (получения) информации при ведении рекламационной (претензионной) работы), телеграфу, телефонограммой или другим доступным средствами связи определяет получатель, если иное не предусмотрено контрактом.

Данные о возникшем дефекте вносятся в формуляр (паспорт) изделия после принятия решения о предъявлении рекламации.

Копию уведомления получатель направляет ПЗ при поставщике изделия, при наличии.

При получении уведомления поставщик (исполнитель) обязан незамедлительно подтвердить получателю его получение по электронной почте.

В уведомлении о вызове представителя поставщика получатель указывает наименование и адрес получателя, наименование и обозначение изделия, его заводской номер, номер транспортного или иного документа, по которому изделие получено, основные дефекты, обнаруженные в изделии, предположительные способы их устранения (силами поставщика или получателя), а также срок и пункт прибытия представителя поставщика (а при необходимости - и ремонтной бригады). Срок устанавливается с учетом времени, необходимого на проезд.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.3]

5.1.3.1 В уведомлении о вызове представителя поставщика также указываются пункты, при наличии, Руководств по эксплуатации и (или) ремонту изделия, по которым имеются несоответствия.

С уведомлением, при наличии возможности, рекомендуется направлять материалы, позволяющие выполнить предварительный анализ обнаруженного дефекта (фотографии, материалы объективного контроля и т.п.).

В соответствии с данными (содержанием) полученного уведомления поставщик, по согласованию с ПЗ, при необходимости, принимает решение:

- 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 проведения работ по восстановлению 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 проведение работ по восстановлению изделия;
- о принятии (при необходимости) мер для предотвращения подобных дефектов в изделиях, находящихся в производстве, эксплуатации, ремонте и на хранении.

Примечание: В ходе проведения дальнейших работ (мероприятий) по устранению и предотвращению аналогичных дефектов отдельные положения принимаемого решения допускается, при необходимости, конкретизировать, уточнять.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.4]

Представитель одногородного поставщика обязан явиться по вызову получателя не позднее следующих суток, а по скоропортящейся продукции - не позднее чем через 4 ч после получения уведомления, если в нем не указан срок явки.

Представитель иногородного поставщика обязан явиться 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 телеграммой, электронной почтой или другими средствами связи получателю о дате получения уведомления, о времени 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 15.1709.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.5]

5.1.5.1 Представитель иногороднего поставщика (исполнителя) обязан явиться не позднее, чем через два рабочих дня после получения уведомления о вызове представителя поставщика (об обнаружении дефекта) от покупателя (потребителя), не считая времени, необходимого для проезда, если иной срок не предусмотрен в контракте на поставку или не указан в уведомлении.

Поставщик, не позднее чем через двое суток с момента получения уведомления, обязан сообщить телеграммой, электронной почтой или другими средствами связи получателю и ПЗ при нем, при наличии, о дате получения уведомления, о времени выезда своего представителя (ремонтной бригады), а также время и способ отгрузки груза (при необходимости).

5.1.5.2 Если устранение дефектов в поставленном изделии, по требованию заказчика (получателя), должна проводить ремонтная бригада поставщика, то поставщик обязан обеспечить прибытие бригады в место нахождения изделия в сроки, установленные 5.1.5.1, если иное не предусмотрено контрактом на поставку.

5.1.5.3 Поставщик, по согласованию с заказчиком (получателем, покупателем), 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 15.1709.

Если причиной возникновения дефекта в изделиях является 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 (восстановлении) 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 с поставщиком изделия участия в проверке технического состояния и комплектности изделия, составлении рекламационного акта и устранении дефектов (восстановлении) 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.

Представители (ремонтная бригада) поставщика изделия и поставщика КИ должны прибыть к получателю в сроки, установленные в 5.1.5, и устранить дефекты (восстановить дефектное изделие), обеспечивая при этом соблюдение сроков, установленных в 6.3.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.6]

5.1.6.1 Поставщик КИ, не позднее чем через 24 часа с момента получения уведомления о вызове представителя поставщика (об обнаружении дефекта), по электронной почте покупателя (потребителя) или любым другим удобным способом должен известить:

- о дате выезда своего представителя (ремонтной бригады) для проведения работ по восстановлению изделия или о согласии на проведение этих работ силами покупателя (потребителя), если покупатель (потребитель) указал о наличии такой возможности в своем уведомлении;

- о составе технических средств (изделий, инструмента и др.), необходимых для восстановления изделия, времени и способе их отправки;

- о рекомендациях по проведению работ для восстановления изделия силами покупателя (потребителя) при его согласии;

- дату и способ отгрузки груза, необходимого для восстановления (замены) изделия авиационной техники.

Поставщик КИ, кроме того, обязан направить аналогичное сообщение получателю финального изделия и ПЗ при нем, при наличии.

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 (опечатывания) 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 (восстановлении) изделия.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.7]

5.1.7.1 Представитель поставщика (исполнителя) и привлекаемые им, при необходимости, иные лица, направляемые к получателю, должны иметь:

- удостоверение по форме 2 (приложение Б) на право проверки технического состояния и комплектности изделия авиационной техники, выяснения причин и характера дефекта у покупателя (потребителя), на подписание документов, на восстановление (ремонт) изделия авиационной техники;
- доверенность на получение товарно-материальных ценностей (при возврате изделия авиационной техники);
- ТЗ на проведение работ по восстановлению изделия и средства для пломбирования (опечатывания) изделия (при необходимости);
- изделия (запасные части) или документы на их получение на месте, если они отправлены поставщиком отдельно.

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



исправного состояния восстановленного изделия не предусмотрены эксплуатационной документацией.

В ТЗ указывают основание для проведения работ, объем и последовательность их выполнения, порядок и объем испытаний для определения исправного состояния восстановленного изделия и возможности дальнейшей эксплуатации.

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

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

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.1.8]

## **5.2 Составление рекламационного акта**

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

Односторонний рекламационный акт составляет комиссия, состоящая из представителей получателя.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.1]

5.2.1.1 Двусторонний рекламационный акт оформляется совместно представителями покупателя (потребителя) и представителями поставщика (исполнителя), уполномоченными соответствующим удостоверением. Копия удостоверения прилагается к двустороннему рекламационному акту или в рекламационном акте указывается номер удостоверения.

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 определена однозначно;
- определить возможность восстановления изделия непосредственно у получателя или необходимость проведения этой работы у поставщика;
- составить рекламационный акт.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.2]

5.2.2.1 Кроме выполнения обязанностей, указанных в 5.2.2, комиссия обязана указать срок устранения дефекта, и, при необходимости, способы восстановления финального изделия и условия транспортирования изделия.

Если причину появления дефекта можно определить только в условиях завода-изготовителя, то комиссия должна указать, на каком этапе должен быть установлен срок устранения дефекта, а также необходимость согласования указанного срока.

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

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.3]

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 поставщика (получателя) от выполнения мероприятий утвержденного рекламационного акта по удовлетворению рекламации  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.4]

В случае неявки представителя поставщика в установленный срок составляют односторонний рекламационный акт, к которому прикладывают копию уведомления о вызове представителя поставщика.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.5]

5.2.5.1 В случае отказа от явки или неявки представителя поставщика (исполнителя) в установленный настоящим стандартом или уведомлением о вызове представителя поставщика срок, уполномоченным представителем покупателя (потребителя) оформляется односторонний рекламационный акт.

К одностороннему рекламационному акту прикладывается копия уведомления о вызове представителя поставщика (об обнаружении дефекта).

5.2.5.2 При оформлении одностороннего рекламационного акта покупатель (потребитель) вправе самостоятельно или с привлечением эксперта (экспертной организации):

- 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 внешнее проявление дефекта и выявить отказавшие составные части;

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

- указать срок устранения дефекта в соответствии с условиями договора (контракта) на поставку изделия, способы восстановления финального изделия, при необходимости указать условия транспортировки изделия.

Примечания

1 Эксперт и экспертная организация должны соответствовать требованиям, указанным в статье 41 Федерального закона от 05.04.2013 года № 44-ФЗ.

2 Срок устранения дефекта при оформлении одностороннего рекламационного акта целесообразно оговаривать в условиях договора (контракта) на поставку изделия.

5.2.5.3 Односторонний рекламационный акт является документом, подтверждающим наличие дефекта и обязывающим поставщика (исполнителя) устранить обнаруженные конструктивные и (или) производственные дефекты за свой счет и в установленные покупателем (потребителем), в соответствии с договором, сроки, с возмещением понесенных покупателем (потребителем) расходов, в том числе расходов на привлечение экспертной организации.

Рекламационный акт должен быть составлен в течение пяти суток после обнаружения дефекта изделия. Если для участия в составлении акта вызывают представителя поставщика (подрядчика), 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.6]

5.2.6.1 Двусторонний рекламационный акт должен быть составлен в течение пяти рабочих дней, начиная со дня прибытия представителей поставщика (исполнителя) и поставщика КИ, при вызове последнего.

5.2.6.2 Односторонний рекламационный акт должен быть составлен в течение пяти рабочих дней, следующих за днем:

- неявки представителя поставщика (исполнителя) в сроки, установленные настоящим стандартом;
- или отказа поставщика (исполнителя) от направления своего представителя;
- или истечения срока для получения ответа на уведомление о вызове представителя поставщика (об обнаружении дефекта).

5.2.6.3 Как двусторонний, так и односторонний рекламационные акты оформляются в необходимом количестве экземпляров (не менее, чем в двух), имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

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

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.7]

5.2.7.1 Получатель в течение трех суток после составления рекламационного акта обязан направить его поставщику финального изделия и ПЗ при нем. Если рекламационный акт составлен на отказавшее КИ, получатель обязан направить его также поставщику КИ и ПЗ при нем в тот же срок. Один экземпляр рекламационного акта оставляют у получателя.

Кроме того, электронная копия рекламационного акта, по требованию, должна направляться на специально выделенный сайт или в адрес корпорации (холдинга) (уполномоченной организации корпорации (холдинга)) для цели мониторинга качества продукции и контроля за рекламационной работой в зоне ответственности корпорации (холдинга).

5.2.8 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 рассмотрению рекламации.

О принятом решении поставщик в письменной форме сообщает заказчику и получателю (при необходимости). [ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.2.8]

5.2.8.1 Двусторонний и односторонний 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 удовлетворению рекламации.

О принятом решении поставщик в письменной форме сообщает получателю (при необходимости).

### 5.3 Исследование изделий

Исследование изделия проводят во всех случаях составления рекламационного акта с целью:

- 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.1]

5.3.1.1 Поставщик не выполняет исследование изделий, хранение, транспортирование, монтаж, эксплуатация которых производились с нарушением требований эксплуатационной документации.

Исследование и восстановление изделий с эксплуатационными дефектами выполняется по отдельному договору с получателем.

Исследование дефектного изделия у получателя проводит комиссия, созданная в соответствии с п. 4.6. 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 поставщику для исследования, 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 состав комиссии 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.2]

5.3.2.1 Исследование дефектного изделия у получателя проводит комиссия, созданная в соответствии с 4.6.1, по программе, разработанной по форме 4б (приложение Б).

По результатам исследования оформляется акт исследования по форме 5 (приложение Б).

Данные исследования используются при составлении рекламационного акта.

5.3.2.2 Если исследование у получателя не может выявить характер и причины возникновения дефектов изделия, с письменного согласия покупателя (потребителя), изделие вместе с поступившей документацией (формуляр, паспорт, этикетка) получатель, в течение 5 суток со дня составления двустороннего рекламационного акта, направляет поставщику (исполнителю) для исследования, если иной порядок не предусмотрен соглашением сторон.

О согласии получателя (покупателя) и поставщика на исследование изделия у поставщика (исполнителя) указывается в двустороннем рекламационном акте.

Если дефект носит повторяющийся характер, исследование у поставщика обязательно.

5.3.2.3 Если проведенные исследования не позволили установить характер и причины возникновения дефектов, комиссия вправе направить изделие для исследования в другую организацию, которую указывают в акте исследования. Срок исследования изделия не должен превышать 20 календарных дней со дня получения организацией изделия (с документацией на него), если не предусмотрен иной срок по согласованию сторон.

Изделия (детали, узлы, приборы, агрегаты), 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.3]

Допускается по соглашению получателя с представителем поставщика и ПЗ при поставщике отправлять изделия (детали, узлы, приборы, агрегаты) в другой таре, обеспечивающей их сохранность при транспортировании, или в таре поставщика, о чем делают запись в рекламационном акте.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.4]

При отправке изделия получатель не позднее чем через трое суток с момента отправки 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.5]

5.3.5.1 При отправке изделия получатель (покупатель), в течение трех рабочих дней, отсчитываемых с даты отправки изделия авиационной техники, сообщает по электронной почте (или любым другим способом, указанным в 5.1.2.1) поставщику (исполнителю) дату и способ отправки груза, его наименование, обозначение и заводской номер, 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.6]

5.3.6.1 Должность председателя комиссии должна быть не ниже должности заместителя руководителя (главного конструктора) организации (предприятия) поставщика.

В состав комиссии включают представителей поставщика изделия, ПЗ при поставщике изделия, представителей получателя (как правило, представителя, участвовавшего в составлении двустороннего акта), а также поставщиков КИ и представителей других заинтересованных организаций (при необходимости).

Комиссия по исследованию дефектного изделия должна:

- проверить внешним осмотром исправность тары (упаковки), ее пломбировку;
- после распаковки изделия определить внешним осмотром 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 позволили установить характер и причины возникновения дефектов;
- составить акт исследования.

Примечание - Акт исследования составляют во всех случаях исследования дефектного изделия комиссией получателя изделия, поставщика изделия или комиссией поставщика КИ.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.7]

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

При невозможности отправки изделия для исследования поставщику изделия исследование проводит комиссия поставщика изделия у получателя с участием представителей получателя. Комиссия проводит работу по программе, разработанной поставщиком изделия, согласованной, 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 с недостатками, указанными в рекламационном акте.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.8]

5.3.8.1 При составлении одностороннего акта срок исследования изделия устанавливает получатель (покупатель), в соответствии с условиями договора (контракта) на поставку изделия.

По результатам исследования комиссия составляет акт исследования. В акте исследования указывают:

- 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, эксплуатационной, дефект КИ) и причины появления дефектов по результатам исследования;
- предложения по устранению и предупреждению причин появления дефектов в изделиях, находящихся в производстве и эксплуатации.

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 акт 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.

5.3.9.1 По согласованию сторон к первому экземпляру акта исследования обязательно прикладывают программу исследований, материалы, раскрывающие методику исследований, эскизы, фотоснимки и др., при наличии. Количество экземпляров и организацию, в которой хранится первый экземпляр акта, определяет комиссия.

Если при исследовании установлено, что характер дефекта является конструктивным, то акт исследования должен быть согласован с разработчиком 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).

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.3.10]

#### **5.4 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.4.1]

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 сут с момента получения документа о разногласиях или экспертного заключения  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.4.2]

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.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.4.3]

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.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.4.4]

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.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 5.4.5]

## **6 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.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.1]

6.1.1 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, разработке и реализации мероприятий по устранению причин возникновения дефектов, а также, при выполнении исследования дефектного изделия, оформлен акт исследования.

Поставщик по требованию заказчика обязан устранить дефекты в принятом получателем изделия, отремонтировать (восстановить) изделие, в котором они обнаружены, независимо от причин появления дефектов или разногласий в оценке их происхождения.  
[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.2]

6.2.1 В случае, если дефект, по результатам исследования, признан эксплуатационным, то устранение дефекта (восстановление изделия) производится за счет заказчика в сроки, установленные совместным соглашением сторон. В этом случае затраты, связанные с выездом представителя поставщика,

транспортировкой изделий к месту исследования, исследованием и т.п. компенсирует заказчик.

Восстановление изделий, в которых выявлены дефекты, поставщик проводит, как правило, у получателя.

Восстановление (ремонт) изделий производится в 20-дневный срок после получения сообщения получателя о выявленных недостатках. В случае, когда устранение дефектов требует заводского ремонта или когда восстановить (отремонтировать) изделие 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 проведению ремонта (восстановления) изделия поставщик может привлекать специалистов бригад технического надзора, находящихся у получателя, выполняющих регламентные работы на изделиях в соответствии с ГОСТ РВ 15.1709.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.3]

6.3.1 Место и срок восстановления (ремонта) изделия указывается в рекламационном акте. В одностороннем рекламационном акте срок восстановления (ремонта) изделия указывается, если он установлен в договоре (контракте) на поставку изделия.

6.3.2 Потребитель (получатель) обязан, в случае устранения дефекта изделия авиационной техники у потребителя (получателя) и выполнения условий, указанных в 6.1 настоящего стандарта, оформить акт удовлетворения рекламации или произвести запись в рекламационном акте об удовлетворении рекламации. Представители поставщика (исполнителя) обязаны подписать акт удовлетворения рекламации при его оформлении.

Получатель обеспечивает представителю поставщика необходимые условия для участия в проверке технического состояния поставленных изделий и для работы по устранению выявленных в них дефектов или по восстановлению.

В целях быстрого восстановления дефектных изделий у получателя представителями поставщика могут быть использованы по согласованию с получателем имеющиеся у получателя запасные части. В этом случае и в случае

восстановления дефектного изделия силами и средствами получателя поставщик обязан произвести безвозмездное восполнение затраченных средств и обеспечить отгрузку израсходованных запасных частей в срок не более 10 суток со дня получения рекламационного акта, если другой срок не установлен соглашением сторон.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.4]

6.4.1 В целях быстреего восстановления дефектных изделий у получателя представителями поставщика могут быть использованы, по согласованию с получателем, имеющиеся у получателя запасные части. В этом случае и в случае восстановления дефектного изделия силами и средствами получателя, при условии, что дефект определен как производственный или конструктивный, поставщик обязан произвести безвозмездное восполнение затраченных средств и обеспечить отгрузку израсходованных запасных частей в срок не более 10 суток со дня восстановления дефектного изделия, если другой срок не установлен соглашением сторон или иное не предусмотрено контрактом.

Восстановление дефектных изделий у получателя производят по ТЗ, разработанному в соответствии с 5.1.8.

При обнаружении в поставленных изделиях конструктивных дефектов, выявленных в процессе эксплуатации, поставщик обязан устранить такие дефекты своими силами и средствами в кратчайший технически возможный срок, определяемый соглашением разработчика и поставщика с заказчиком. Этим же соглашением устанавливаются, за чей счет -поставщика и (или) разработчика - производят устранение конструктивных дефектов (доработка изделий).

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.5]

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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.6]

6.6.1 При обнаружении, в период действия гарантийных обязательств, в поставленных изделиях дефектов, имеющих производственный характер, для устранения которых не требуется заводского ремонта, получатель, по согласованию с поставщиком, 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 порядке, установленном настоящим стандартом. 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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.7]

6.7.1 Устранение дефектов в финальном изделии или его восстановление может быть произведено у получателя силами и средствами поставщика



финального изделия до окончания составления рекламационного акта, если дефекты отдельных деталей, узлов, приборов, агрегатов не повлекли порчи финального изделия в целом, при возможности замены их годными из запасов получателя.

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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.8]

Не позднее чем на следующие сутки после восстановления изделия и восполнения ЗИП получатель с участием представителя поставщика составляет акт удовлетворения рекламации.

Примечание - Акт удовлетворения рекламации не составляют, если устранение дефектов в изделии или его восстановление произведено у получателя силами и средствами поставщика в соответствии с 6.7. В этом случае основанием удовлетворения рекламации является подписанный и утвержденный в установленном порядке рекламационный акт с записью об удовлетворении рекламации.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.9]

6.9.1 Не позднее, чем на следующие сутки после восстановления изделия или получения восстановленного (замененного) изделия и проверки его на соответствие параметров требованиям руководства по технической эксплуатации или выполнения входного контроля, получения акта исследования и восполнения ЗИП, получатель составляет акт удовлетворения рекламации по форме 6 или 6а (приложение Б) и в течение трех рабочих дней рассылает его в том же порядке и в те же сроки и адреса, что и рекламационный акт.

6.9.2 Если поставщик выполнил свои обязательства по восстановлению изделия, а получателем акт удовлетворения рекламации не оформлен в течение 20 суток, то рекламация считается удовлетворенной.

Акт удовлетворения рекламации рассылают в том же порядке и в те же адреса, что и рекламационный акт.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.10]

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.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.11]

6.11.1 К рекламационным документам, подлежащим учету, относят также журнал учета рекламаций (претензий) в Корпорациях и организациях-поставщиках АТИ.

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

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.12]

ПЗ при поставщике изделий и КИ осуществляет контроль за ходом работ по рекламационным актам, своевременному их удовлетворению и недопущению дальнейшей отгрузки изделий с дефектами, указанными в рекламациях.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.13]

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. Копию указанных сведений поставщики направляют ПЗ при поставщике изделий и КИ.

[ГОСТ РВ 15.703-2005, пункт 6.14]

## Приложение А (обязательное)

### Перечень документов, разрабатываемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций

Таблица А.1

Наименование документа	Организация (предприятие), которая				Типовая форма документа по приложению Б
	разрабатывает документ	подписывает документ	согласовывает документ	утверждает документ	
1 Уведомление о вызове представителя поставщика	Организация (предприятие) потребителя (получателя)	Руководитель организации (предприятия) потребителя (получателя)	—	—	Форма 1
2 Удостоверение	Организация (предприятие) поставщика	Руководитель организации (предприятия) поставщика	ПЗ при поставщике (при наличии)	—	Форма 2
3 Техническое задание на проведение работ по восстановлению изделия	Организация (предприятие) поставщика	Должностное лицо организации (предприятия) поставщика, уполномоченное подписывать документ	ПЗ при поставщике (при наличии)	Руководитель организации (предприятия) поставщика	Форма 3
4 Рекламационный акт (при обнаружении дефекта в процессе эксплуатации)	Комиссия <sup>1)</sup>	Комиссия <sup>1)</sup> , представители от других организаций	—	Руководитель организации (предприятия) потребителя (получателя)	Форма 4

## Продолжение таблицы А.1

Наименование документа	Организация (предприятие), которая				Типовая форма документа по приложению Б
	разрабатывает документ	подписывает документ	согласовывает документ	утверждает документ	
5 Рекламационный акт (при приемке изделия на складе получателя)	Комиссия <sup>1)</sup>	Комиссия <sup>1)</sup> , представители от других организаций	—	Руководитель организации (предприятия) потребителя (получателя)	Форма 4а
6 Программа исследования	Организация (предприятие) поставщика	Должностное лицо организации (предприятия) поставщика	ПЗ при поставщике (при наличии)	Руководитель организации (предприятия) поставщика	Форма 4б
7 Акт исследования о причинах дефекта изделия	Комиссия <sup>2)</sup>	Комиссия <sup>2)</sup>	Руководитель организации (предприятия) разработчика <sup>3)</sup> , ПЗ при поставщике (при наличии), ПЗ при разработчике <sup>3)</sup> (при наличии)	Руководитель организации (предприятия) потребителя (получателя) <sup>2)</sup> , руководитель организации (предприятия) поставщика <sup>4)</sup>	Форма 5
8 Акт технической экспертизы	Комиссия <sup>5)</sup>	—	Комиссия <sup>5)</sup>	—	—
9 Акт удовлетворения рекламации	Комиссия <sup>6)</sup> , получатель <sup>6)</sup>	Комиссия <sup>6)</sup> , получатель <sup>6)</sup> , представитель от поставщика	—	Руководитель организации (предприятия) потребителя (получателя)	Форма 6

## Продолжение таблицы А.1

Наименование документа	Организация (предприятие), которая				Типовая форма документа по приложению Б
	разрабатывает документ	подписывает документ	согласовывает документ	утверждает документ	
9а Акт удовлетворения односторонней рекламации	Комиссия <sup>6)</sup> , получатель <sup>6)</sup>	Комиссия <sup>6)</sup> , получатель <sup>6)</sup>	—	Руководитель организации (предприятия) потребителя (получателя)	Форма 6а
10 Журнал учета предъявляемых рекламаций <sup>7)</sup>	Организация (предприятие) получателя	—	—	—	Форма 7
11 Журнал учета полученных рекламаций <sup>7)</sup>	Организация (предприятие) поставщика, ПЗ при поставщике	—	—	—	Форма 8
12 Журнал учета рекламаций (претензий) в Корпорации и организации-поставщике АТИ <sup>7)</sup>	Организация-поставщик АТИ Мониторинговый орган Корпорации	—	—	—	Форма 9
<p>1) В соответствии с требованиями 5.2.1 настоящего стандарта.</p> <p>2) В соответствии с требованиями 5.3.2, 5.3.6, 5.3.9 настоящего стандарта</p> <p>3) В соответствии с требованиями 5.3.10 настоящего стандарта.</p> <p>4) В соответствии с требованиями 5.3.6, 5.3.9 настоящего стандарта.</p> <p>5) В соответствии с требованиями 5.4.2 настоящего стандарта.</p> <p>6) В соответствии с требованиями 6.9 настоящего стандарта.</p> <p>7) Разрешается вести в электронной форме.</p>					

## Окончание таблицы А.1

## **Приложение Б (рекомендуемое)**

### **Типовые формы документов, оформляемых в процессе предъявления и удовлетворения рекламаций**

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

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

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

Форма 1

Экз. № \_\_\_\_\_

---

 Штамп получателя
 

---



---

 руководителю, адресат
 

---

Копия:

---

 руководителю ВП МО РФ, адресат
 

---

**УВЕДОМЛЕНИЕ № \_\_\_\_\_****о вызове представителя**

от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1. Наименование и обозначение изделия \_\_\_\_\_

заводской № \_\_\_\_\_.

2. Получено \_\_\_\_\_

дата, номер транспортного или иного документа, по которому изделие получено

---

 дата поступления получателю
 

---

3. Гарантийный срок \_\_\_\_\_

вид, продолжительность

с \_\_\_\_\_.

указывается начальный момент исчисления и использованная часть гарантийного срока

Гарантийная наработка \_\_\_\_\_

указывается количество часов, посадок, циклов и т. п.

---

 и использованная часть
 

---

4. \_\_\_\_\_

основные дефекты, обнаруженные в изделии, наименование вышедшей из строя детали, узла,

---

 прибора, агрегата , заводской № \_\_\_\_\_
 

---

5. Способ устранения дефектов \_\_\_\_\_

силами поставщика, получателя,

---

 необходимые средства (предположительно)
 

---

6. Прочие сведения \_\_\_\_\_  
наименование, обозначение, заводской номер, дата изготовления,  
\_\_\_\_\_ предприятие-изготовитель, гарантийные обязательства, адрес транспортирования груза

Прошу командировать представителей предприятия \_\_\_\_\_  
наименование поставщика

в \_\_\_\_\_ К «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
пункт прибытия (адрес получателя)

для участия в определении причин возникновения дефектов, составления и подписания рекламационного акта, восстановления изделия (ненужное зачеркнуть).

Составлено в \_\_\_\_\_ экземплярах.  
количество

Экз. № \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
адресат

Экз. № \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_  
адресат

\_\_\_\_\_ должность, организация (предприятие)

\_\_\_\_\_ подпись, инициалы, фамилия



наименование и адрес поставщика или  
предприятия, уполномоченного поставщиком

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## УДОСТОВЕРЕНИЕ

Основание выдачи \_\_\_\_\_  
Уведомление получателя или документ поставщика, номер и дата документа

Выдано представителю предприятия \_\_\_\_\_  
наименование и адрес предприятия,

\_\_\_\_\_   
должность, фамилия, имя, отчество

направо участия у получателя (потребителя) \_\_\_\_\_  
наименование получателя

в проверке технического состояния и соответствия комплектности \_\_\_\_\_  
наименование и обозначение изделия

заводской № \_\_\_\_\_ для \_\_\_\_\_  
выяснения причин и характера дефекта,

\_\_\_\_\_   
подписания рекламационного акта, восстановления изделия

изделия в объеме: \_\_\_\_\_  
общий объем и последовательность выполнения работ

\_\_\_\_\_   
или ссылка на техническое задание

## СОГЛАСОВАНО

\_\_\_\_\_   
должность, ПЗ при поставщике

\_\_\_\_\_   
подпись, инициалы, фамилия

М. П.

\_\_\_\_\_   
должность, организация (предприятие) поставщик

\_\_\_\_\_   
подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.      « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Форма 3

\_\_\_\_\_

гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

штамп поставщика

УТВЕРЖДАЮ

М. П. \_\_\_\_\_

должность, организация (предприятие) поставщик

\_\_\_\_\_

подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № \_\_\_\_\_**  
**на проведение работ по восстановлению изделия**

\_\_\_\_\_, заводской № \_\_\_\_\_

Основание \_\_\_\_\_

дата, номер уведомления, рекламационного акта

**1. Объем и последовательность выполнения работ по  
устранению дефекта в изделии**

Наименование дефекта	Виды и последовательность выполнения работ	Используемая техническая документация	Используемое оборудование, инструмент и средства измерений <sup>1)</sup>	Отметка о выполнении (подпись, инициалы, фамилия представителя получателя, принявшего работу, дата)

**2. Объем и последовательность испытаний после  
выполненных работ**

Объект испытаний	Наименование работ	Используемая техническая документация	Используемое оборудование и аппаратура	Контролируемые параметры		Отметка о выполнении (подпись, инициалы, Фамилия представителя получателя, принявшего работы, дата)	
				Наименование	Числовое значение <sup>1)</sup>		
					Заданное	Фактическое	

<sup>1)</sup> Заполняются, если в прилагаемой к ТЗ документации указанные данные не приведены. При наличии такой документации на нее приводят необходимые ссылки.

Приложение: \_\_\_\_\_  
наименование и обозначение конструкторских, технологических,  
\_\_\_\_\_  
эксплуатационных и ремонтных документов, предназначенных для использования при работах  
\_\_\_\_\_  
по восстановлению изделия

СОГЛАСОВАНО

\_\_\_\_\_  
должность, ПЗ при поставщике  
\_\_\_\_\_  
подпись, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
должность поставщика  
\_\_\_\_\_  
подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Форма 4

\_\_\_\_\_   
 гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ<sup>1)</sup>\_\_\_\_\_   
 должность, организация (предприятие)   
 потребителя (получателя)

М. П.

\_\_\_\_\_   
 адресат\_\_\_\_\_   
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № \_\_\_\_\_**

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

1. \_\_\_\_\_ .   
 наименование получателя и его почтовый, телеграфный, железнодорожный адрес2. \_\_\_\_\_ .   
 наименование и обозначение изделия, заводской номер, наименование поставщика\_\_\_\_\_   
 (исполнителя работ), дата поступления (дата подписания приемного акта)Гарантийный срок \_\_\_\_\_ .   
 вид, продолжительностьс \_\_\_\_\_ .   
 указывается начальный момент исчисления и использованная часть гарантийного срокаГарантийная наработка \_\_\_\_\_ .   
 указывается количество часов, посадок, циклов и т.п. и использованная часть3. \_\_\_\_\_ .   
 наименование вышедшей из строя детали, узла, прибора, агрегата, заводской номер, поставщикГарантийный срок \_\_\_\_\_ .   
 вид, продолжительностьс \_\_\_\_\_ .   
 указывается начальный момент исчисления и использованная часть гарантийного срокаГарантийная наработка \_\_\_\_\_ .   
 указывается количество часов, посадок, циклов и т.п. и использованная часть

4. Дата обнаружения дефекта \_\_\_\_\_ .

5. Уведомление о вызове представителя поставщика выслано

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. за № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
 <sup>1)</sup> Утверждающая подпись располагается слева или справа в соответствии с Б.3 (приложение Б).

6. Описание обнаруженного дефекта \_\_\_\_\_ .

7. Причины возникновения дефекта, обстоятельства, при которых он возник, соблюдение правил эксплуатации \_\_\_\_\_ .

8. Изделие подлежит \_\_\_\_\_ .  
восстановлению силами получателя, поставщика, у получателя, у поставщика

9. Заменить (отремонтировать) \_\_\_\_\_ .  
детали, узлы, приборы, агрегаты

10. Сведения об устранении обнаруженного дефекта (указывается, если изделие восстановлено до окончания составления акта) \_\_\_\_\_  
изделие восстановлено и испытано получателем  
\_\_\_\_\_ или поставщиком, соответствует требованиям эксплуатационной и ремонтной документации,  
\_\_\_\_\_ чьи средства и ЗИП использованы для восстановления, доукомплектования,  
\_\_\_\_\_ наименование и номер документа, по которому проводились работы, дата

11. Причины, вызвавшие составление одностороннего рекламационного акта \_\_\_\_\_ .

12. Дополнительные данные \_\_\_\_\_ .

13. Заключение \_\_\_\_\_  
характер дефекта, решение о восстановлении или замене продукции,  
\_\_\_\_\_ Место и срок восстановления, силы и средства, необходимость дополнительных исследований,  
\_\_\_\_\_ сведения об устранении дефекта

14. Данные для машинного учета при составлении рекламационного акта

Обозначение	Дата и номер уведомления	Номер акта	Дата составления акта	Составитель акта	Кому направлен	КОД по ОКП (ЕКПС)	Заводской номер

### Продолжение

Поставщик	Дата изготовления (ремонта)	Дата начала эксплуатации	Изделие наработало (хранилось)	Характер и причина дефекта	Необходимость возврата изделия поставщику	Соответствие требованиям эксплуатационной документации

Примечание – Данные для машинного учета составляются при необходимости. Количество и наименование граф зависят от объема информации

Приложение: \_\_\_\_\_  
эскизы, материалы результатов исследований, фотоснимки,  
\_\_\_\_\_  
акты отбора проб, результаты анализов и др.

Составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах  
количество

Экз. № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ адресат

Составлен комиссией в составе:

Председатель	_____	_____	_____
	должность	подпись	инициалы, фамилия

Члены комиссии:

от потребителя (получателя)	_____	_____	_____
	должность	подпись	инициалы, фамилия

от поставщика	_____	_____	_____
	должность место работы	подпись	инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ дата и номер удостоверения

от других организаций	_____	_____	_____
	должность место работы	подпись	инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ дата и номер удостоверения

## Форма 4а

\_\_\_\_\_   
 гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ<sup>1)</sup>\_\_\_\_\_   
 должность, организация (предприятие)   
 потребителя (получателя)

М. П.

\_\_\_\_\_   
 адресат\_\_\_\_\_   
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ № \_\_\_\_\_**

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

1 \_\_\_\_\_   
 условное наименование получателя и его почтовый, телеграфный, железнодорожный адрес2 \_\_\_\_\_   
 наименование и обозначение изделия, заводской номер, наименование поставщика\_\_\_\_\_   
 (исполнителя работ), дата поступления (дата подписания приемного акта)3 \_\_\_\_\_   
 дата и номер счета-фактуры, транспортной накладной и документа,\_\_\_\_\_   
 удостоверяющего качество изделия4 \_\_\_\_\_   
 дата прибытия и время выдачи груза, время доставки груза на склад получателя5 \_\_\_\_\_   
 условия хранения изделия на складе получателя, состояние тары, упаковки,\_\_\_\_\_   
 наружной маркировки тары, дата вскрытия тары6 \_\_\_\_\_   
 состояние пломб и оттисков на них, маркировки мест\_\_\_\_\_   
 (транспортные и отправительские, по документам и фактические)7 \_\_\_\_\_   
 количество, наименование и перечень предъявляемых к проверке изделий

8 Дата обнаружения дефекта \_\_\_\_\_

<sup>1)</sup> Утверждающая подпись располагается слева или справа в соответствии с Б.3 (приложение Б).

9 Уведомление о вызове представителя поставщика выслано

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. за № \_\_\_\_\_

10 Описание дефекта \_\_\_\_\_ .

11 Характер и причины возникновения дефекта \_\_\_\_\_ .

12 Продукция подлежит \_\_\_\_\_  
восстановлению силами получателя, поставщика,  
\_\_\_\_\_ .  
у получателя, у поставщика

13 Сведения об устранении дефекта (заполняется, если дефект устранен до  
окончания составления акта) \_\_\_\_\_ .

14 Причины составления одностороннего рекламационного акта \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ .

15 Дополнительные данные \_\_\_\_\_ .

16 Заключение \_\_\_\_\_ .

Приложение: \_\_\_\_\_  
эскизы, материалы результатов исследований, фотоснимки,

\_\_\_\_\_ .  
акты отбора проб, результаты анализов и др.

Составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах  
количество

Экз. № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ адресат

Составлен комиссией в составе:

Председатель \_\_\_\_\_  
должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия \_\_\_\_\_

Члены комиссии:  
от потребителя  
(получателя) \_\_\_\_\_  
должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия \_\_\_\_\_

от поставщика \_\_\_\_\_  
должность \_\_\_\_\_ место работы \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ .  
дата и номер удостоверения

от других  
организаций \_\_\_\_\_  
должность \_\_\_\_\_ место работы \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ .  
дата и номер удостоверения



Форма 4б

Экз. № \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 должность ПЗ при поставщике,  
 организация (предприятие)

М. П. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 должность потребителя (получателя)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ПРОГРАММА ИССЛЕДОВАНИЯ № \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Объекты исследования:

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

Содержание работ	Исполнитель	Срок исполнения	Примечание
1.			
2.			
3.			
...			
п. Принятие решения по результатам выполнения работ по п.п. 1 - n-1	КОМИССИЯ		

Председатель комиссии \_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

## Форма 5

\_\_\_\_\_ гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО<sup>1)</sup>УТВЕРЖДАЮ<sup>1)</sup>

\_\_\_\_\_ М. П.  
 должность ПЗ при поставщике,  
 \_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ М. П.  
 должность, организация (предприятие)  
 потребителя (получателя)  
 \_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ<sup>2)</sup>

\_\_\_\_\_ М. П.  
 наименование, адрес организации (предприятия),  
 проводивших исследование

\_\_\_\_\_ М. П.  
 должность, организация (предприятие)  
 поставщика  
 \_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

АКТ ИССЛЕДОВАНИЯ № \_\_\_\_\_

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

о причинах дефекта изделия \_\_\_\_\_, заводской № \_\_\_\_\_  
 наименование и обозначение

Рекламационный акт № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
 дата утверждения рекламационного акта

Основание \_\_\_\_\_  
 приказ, дата, номер

В период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ комиссия провела исследование \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ наименование и обозначение изделия

по программе, утвержденной \_\_\_\_\_ и установила:  
 кем утверждена, дата

1. Основные данные изделия (детали, узла, прибора, агрегата)

Поставлено \_\_\_\_\_  
 наименование поставщика, дата поступления

<sup>1)</sup> В соответствии с 5.3.2 настоящего стандарта.

<sup>2)</sup> В соответствии с 5.3.9 настоящего стандарта.

Гарантийный срок \_\_\_\_\_  
 вид, продолжительность

с \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_  
 указывается начальный момент исчисления, использованная часть

Гарантийная наработка \_\_\_\_\_  
 указывается количество часов, посадок, циклов и т.п.

\_\_\_\_\_ в пределах гарантийного срока  
 и использованная часть

Рекламацию предъявил \_\_\_\_\_  
 наименование получателя

2. Описание дефекта изделия по рекламационному акту \_\_\_\_\_

3. Состояние тары (упаковки) \_\_\_\_\_  
 обеспечение сохранности изделия

4. Техническое состояние поступившего на исследование изделия \_\_\_\_\_  
 результаты внешнего осмотра, комплектность

5. Установленный дефект изделия \_\_\_\_\_  
 описание дефекта

6. Установленный характер дефекта \_\_\_\_\_  
 производственный конструктивный, эксплуатационный, отказ комплектующего изделия

7. Установленная причина дефекта \_\_\_\_\_

8. Перечень вышедших из строя \_\_\_\_\_  
 наименование деталей, узлов, приборов, агрегатов,  
 шифр, номер чертежа, (схемы), номер позиции на схеме, какому параметру и пункту ТУ,  
 руководства по эксплуатации не соответствует

Заключение комиссии \_\_\_\_\_  
 причина появления дефекта,

предложения по: восстановлению изделия, устранению и предупреждению причин появления  
 дефекта в изделии, находящемся в производстве и эксплуатации; изменению чертежей, схем,  
 технологии изготовления, эксплуатационной документации

## 9 Данные для машинного учета при составлении акта исследования

Обозначение	Номер акта исследования	Дата составления акта исследования	Составитель акта исследования	Заводской номер изделия	Обозначение изделия	Код по ОКП (ЕКПС)

*Продолжение*

Поставщик	Дата и номер рекламационного акта	Дата получения изделия на исследование	Изделие наработало (хранилось)	Характер и причина дефекта	Предложения по восстановлению изделия

Приложение: \_\_\_\_\_  
 программа исследования, методики, эскизы, фотоснимки,  
 \_\_\_\_\_  
 акты отбора проб, результаты анализов и др.

Составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах  
 количество

Экз. № \_\_\_\_\_ адресат

Председатель комиссии \_\_\_\_\_  
 подпись инициалы, фамилия

Члены комиссии \_\_\_\_\_  
 подпись инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
 подпись инициалы, фамилия

СОГЛАСОВАНО<sup>1)</sup>УТВЕРЖДАЮ<sup>1)</sup>

\_\_\_\_\_  
 должность ПЗ при разработчике

М. П.

\_\_\_\_\_  
 должность, организация (предприятие)  
 разработчика

\_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

<sup>1)</sup> Согласовывается в случае установления конструктивного дефекта.

## Форма 6

\_\_\_\_\_   
 гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ<sup>1)</sup>

М. П. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
 должность, организация (предприятие)   
 потребителя (получателя)\_\_\_\_\_   
 адресат\_\_\_\_\_   
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**АКТ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ № \_\_\_\_\_**

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

об удовлетворении рекламации на изделие \_\_\_\_\_, заводской № \_\_\_\_\_   
 наименование и обозначение

В соответствии с рекламационным актом № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

предъявленным предприятию \_\_\_\_\_, дефект, изложенный в   
 наименованиерекламационном акте, устранен \_\_\_\_\_   
 указать когда\_\_\_\_\_   
 силами какого предприятия, кому принадлежащими деталями, узлами, приборами, агрегатами

(из состава ЗИП, или доставленными поставщиком)

Заменены \_\_\_\_\_   
 наименование изделия, детали, узла, прибора, агрегата, его обозначение и заводской номерна \_\_\_\_\_   
 наименование изделия, детали, узла, прибора, агрегата, его обозначение и заводской номер

ЗИП, израсходованный при восстановительных работах, восполнен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
 наименование, обозначение, заводской номер, количество запасных частейПосле проведения работ изделие \_\_\_\_\_   
 наименование и обозначениеиспытано в соответствии с \_\_\_\_\_   
 наименование документаи его качество соответствует требованиям эксплуатационной и ремонтной   
 документации.\_\_\_\_\_   
<sup>1)</sup> Утверждающая подпись располагается слева или справа в соответствии с Б.3 (приложение Б)

## Данные для машинного учета при составлении акта удовлетворения рекламации

Обозначение	Дата и номер рекламационного акта	Дата и номер акта удовлетворения рекламации	Составитель акта удовлетворения рекламации	Наименование и заводской номер дефектного изделия	Код по ОКП (ЕКПС)	Поставщик	Дата восстановления дефектного изделия

Примечание – Данные для машинного учета приведены ориентировочно и составляют их при необходимости. Количество и наименование граф корректируют в зависимости от объема информации.

Составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах  
количество

Экз. № \_\_\_\_\_ адресат

Председатель комиссии<sup>1)</sup> \_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия

Члены комиссии<sup>1)</sup>: \_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия

От поставщика: \_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
дата и номер удостоверения

<sup>1)</sup> Подписывают в случае создания комиссии.

## Форма 6а

\_\_\_\_\_   
 гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ<sup>1)</sup>

М. П. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_   
 должность, организация (предприятие)   
 потребителя (получателя)\_\_\_\_\_   
 адресат\_\_\_\_\_   
 подпись, инициалы, фамилия

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**АКТ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОДНОСТОРОННЕЙ РЕКЛАМАЦИИ № \_\_\_\_\_**

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

об удовлетворении рекламации на изделие \_\_\_\_\_, заводской № \_\_\_\_\_   
 наименование и обозначение

В соответствии с рекламационным актом № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

предъявленным предприятию \_\_\_\_\_, дефект, изложенный в   
 наименование   
 рекламационном акте, устранен \_\_\_\_\_   
 указать когда\_\_\_\_\_   
 силами какого предприятия, кому принадлежащими деталями, узлами, приборами, агрегатами\_\_\_\_\_   
 (из состава ЗИП, или доставленными поставщиком)Заменены \_\_\_\_\_   
 наименование изделия, детали, узла, прибора, агрегата, его обозначение и заводской номер   
 на \_\_\_\_\_   
 наименование изделия, детали, узла, прибора, агрегата, его обозначение и заводской номерЗИП, израсходованный при восстановительных работах, восполнен \_\_\_\_\_   
 наименование, обозначение, заводской номер, количество запасных частейПосле проведения работ изделие \_\_\_\_\_   
 наименование и обозначениеиспытано в соответствии с \_\_\_\_\_   
 наименование документаи его качество соответствует требованиям эксплуатационной и ремонтной   
 документации.\_\_\_\_\_   
<sup>1)</sup> Утверждающая подпись располагается слева или справа в соответствии с Б.3 (приложение Б).

## Данные для машинного учета при составлении акта удовлетворения рекламации

Обозначение	Дата и номер рекламационного акта	Дата и номер акта удовлетворения рекламации	Составитель акта удовлетворения рекламации	Наименование и заводской номер дефектного изделия	Код по ОКП (ЕКПС)	Поставщик	Дата восстановления дефектного изделия

Примечание - Данные для машинного учета приведены ориентировочно и составляют их при необходимости. Количество и наименование граф корректируют в зависимости от объема информации.

Составлен в \_\_\_\_\_ экземплярах  
количество

Экз. № \_\_\_\_\_  
адресат

Председатель комиссии \_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия

Члены комиссии: \_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_  
подпись инициалы, фамилия



## Форма 7

\_\_\_\_\_ гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫХ РЕКЛАМАЦИЙ<sup>1)</sup>**

№ пп	Номер и дата составления рекламационного акта. Кем составлен. Кому предъявлен	Наименование, обозначение, заводской номер, дата выпуска, поставщик		Дата приемки получателем или ввода изделия в эксплуатацию	Дата обнаружения, внешнее проявление дефекта	Причина дефекта по рекламационному акту	Дата и исходящий номер уведомления поставщика о вызове представителя	Отчет по уведомлению (исходящий номер и дата), дата прибытия представителя поставщика	Адрес и дата отправки рекламационного изделия с документацией на исследование и ремонт	Дата и номер исследования, установленный характер и причина дефекта	Отметка об удовлетворении рекламации (номер и дата акта)
		Изделия	Детали, прибора, агрегата, узла								

<sup>1)</sup> Ведет потребитель (получатель)

## Форма 8

\_\_\_\_\_ гриф при необходимости

Экз. № \_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ПОЛУЧЕННЫХ РЕКЛАМАЦИЙ<sup>1)</sup>**

№ пп	Номер и дата составления рекламационного акта. Кем составлен. Кому предъявлен	Наименование, обозначение, заводской номер, дата выпуска, поставщик		Дата приемки получателем или ввода изделия в эксплуатацию	Дата обнаружения, внешнее проявление дефекта	Причина дефекта по рекламационному акту	Дата и исходящий номер уведомления от получателя	Отчет по уведомлению получателя (исходящий номер), дата выезда представителя поставщика	Дата получения рекламационного изделия с документацией на него, рекламационного акта	Результаты исследования (характер и причина дефекта), номер и дата акта исследования	Мероприятия по устранению причин дефекта	Отметка об удовлетворении рекламации (номер и дата акта)
		Изделия	Детали, прибора, агрегата, узла									

<sup>1)</sup> Ведут поставщик и ПЗ при поставщике

**Форма 9**

Журнал учета<sup>1)</sup> рекламаций (претензий) в Корпорации<sup>2)</sup> и организации-поставщике  
АТИ  
в 20 \_\_ году

- 1 <sup>2)</sup> Порядковый номер
- 2 <sup>2)</sup> Название и (или) обозначение изделия
- 3 <sup>2)</sup> Заводской номер
- 4 Дата выпуска
- 5 <sup>2)</sup> Гарантия
- 6 <sup>2)</sup> Номер Претензии (рекламационного, технического акта)
- 7 Описание предъявленного дефекта
- 8 Нарботка изделия (с начала эксплуатации / после последнего ремонта)
- 9 Реквизиты получателя, где обнаружен дефект
- 10 <sup>2)</sup> Стоимость претензии
- 11 <sup>2)</sup> Реквизиты изготовителя
- 12 Дата и номер уведомления от получателя
- 13 Дата и номер уведомления изготовителю от организации-поставщика АТИ
- 14 Дата и номер документа с ответом изготовителя
- 15 Дата и номер документа с ответом получателя
- 16 Дата и документ поступления изделия в организацию-поставщик АТИ
- 17 Реквизиты отгрузки изделия на исследование
- 18 <sup>2)</sup> Дата и номер акта исследования
- 19 Результаты исследования. Характер и причины дефекта
- 20 Дата и документ поступления изделия в организацию-поставщик АТИ
- 21 Реквизиты отгрузки изделия получателю
- 22 <sup>2)</sup> Отметка об удовлетворении претензии
- 23 <sup>2)</sup> Примечание

---

<sup>1)</sup> Разрешается вести в виде электронной таблицы.

<sup>2)</sup> Наименование граф журнала, ведущегося в Корпорации.

---

Ключевые слова: авиационная техника, рекламация, предъявление и удовлетворение рекламации, гарантийные обязательства, поставщик (подрядчик), потребитель (получатель), техническое состояние, несоответствие, дефекты поставляемых изделий, качество выполненных работ

---