

«Утверждаю» Генеральный Директор
ООО «Великий путь»



Инструкция по работе по рекламациями.

Порядок приема рекламаций по готовым изделиям и товарам

Рекламация – оформленное в установленном порядке заявление покупателя или потребителя продукции ООО «Великий путь», в связи с несоответствием качества поставляемой продукции условиям заключенного договора.

Рекламация может содержать указание на несколько дефектов одного изделия продукции.

Уважаемые покупатели!

Убедительно просим Вас ознакомиться с данными требованиями и следовать указаниям, описанным в ней, так как грамотное и правильное оформление рекламаций поможет нам оперативно и правильно квалифицировать возникший брак и, как следствие, в кратчайшие сроки рассмотреть её.

1. Порядок поступления рекламаций в ООО «Великий путь»

1.1 При обнаружении несоответствия клиенту необходимо, в первую очередь, подробно описать характер брака, зафиксировать место и обстоятельства, при которых было обнаружено несоответствие (зафиксировать на фото- и видео) и определить предполагаемую причину его возникновения.

Примечание. Для уточнения дальнейших действий клиент может связаться с менеджером по продажам ООО «Великий путь» и изложить ему всю собранную информацию по обнаруженному несоответствию.

1.2 Рекламационное обращение предьявляется в письменной форме (по электронной почте или факсу) по форме ТОРГ-2 или на фирменном бланке компании (Образец в ПРИЛОЖЕНИИ 1), в которой указаны виды дефектов продукции не соответствующие стандартам качества; с приложением фотографий и видео в электронном виде (при необходимости) и адресуется отделу контроля качества ООО «Великий путь»

1.3 Рекламационное обращение должно содержать следующую информацию:

- наименование организации (компании), ее представителя, электронную почту и телефон;
- наименование продукции;
- артикул продукции, дату её приобретения,
- дату обнаружения дефекта;
- номер накладной, по которому данный товар был приобретен, и комплектность;
- описание (перечень) заявленных дефектов/неисправностей;
- описание места нахождения продукции (в транспортном средстве, на складе и т.д.);

- фотографии дефектов продукции. При этом фотографии должны позволять идентифицировать дефектную продукцию и характер выявленного дефекта (подробнее см. п. 1.6);
- видео (при необходимости). На видео должно быть четко видно, в какой момент обнаружен брак, где он находится, его характер. Так же видео позволяет дополнительно оценить характер брака, идентифицировать товар.
- информацию, касающуюся сути рекламации, которая может повлиять на решение при вынесении заключения по конкретному рекламационному обращению
- официальные письма от клиентов, электронная переписка с клиентом и т.д.
 - Желаемый способ компенсации за обнаруженные дефекты.

1.4 Для ускорения рассмотрения к рекламации могут быть приложены доказательные документы: информация, касающаяся сути рекламации, и которая может повлиять на решение при вынесении заключения по конкретному рекламационному обращению – официальные письма от клиентов, электронная переписка с клиентом и т.д

1.5 В случае нехватки информации для объективного вынесения решения по рекламациям, касающимся качества и количества, специалист отдела контроля качества может запросить у клиента дополнительные сведения.

1.6 Рекомендации по проведению фотографирования рекламационного объекта в случае, если он имеет механическое повреждение:

- фотография должна иметь достаточное разрешение и качество, чтобы можно было адекватно оценить степень повреждений и возможную причину их появления;
- фотографирование дефекта производится из разных точек непосредственно в момент обнаружения дефекта для проведения объективного анализа;
- на фотографиях кроме непосредственно места механического дефекта либо иного брака должно отображаться изделие в целом, его этикетка, упаковка и иные объекты (торцевые заглушки, туба с фирменным логотипом), позволяющие идентифицировать товар. **ВНИМАНИЕ! Претензии без данной информации не рассматриваются!** Обнаружить возможные дефекты по внешнему виду желательно до начала эксплуатации или дальнейшего производства. Наличие качественных фотографий во многих случаях позволяет сократить время на рассмотрение рекламации и избежать излишних трат времени клиента на ответы на дополнительные уточняющие вопросы.

1.7 В случае, если клиент в течение 5 (пяти) рабочих дней не предоставляет запрашиваемую информацию, специалист отдела контроля качества в течение 1 (одного) рабочего дня формирует дополнительный запрос клиенту через ответственного менеджера.

1.8 Если в течение 5 (пяти) рабочих дней после отправки дополнительного запроса клиент, без объективных на то причин не прислал требуемой информации, ООО «Великий путь» оставляет за собой право принять отрицательное решение по рекламации.

2. Сроки принятия к рассмотрению поступивших рекламаций на явные механические дефекты – в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения товара клиентом. На скрытые дефекты, или обнаруженные внутри рулонов – в течение 60 (шестидесяти) рабочих дней со дня получения товара клиентом.

Примечание. Чтобы исключить из возможных причин возникновения повреждений неаккуратные действия работников склада и водителей, **ООО «Великий путь» просит тщательно проверять**

продукцию в момент получения на предмет наличия дефектов по внешнему виду и соблюдать все необходимые предписанные меры по её хранению. При рассмотрении рекламации, к которой приложены фотографии с уже открытым, использованным изделием, не будет исключаться возможность получения изделием таких повреждений в процессе неправильного хранения или неаккуратной транспортировки на территории покупателя, что увеличивает вероятность отказа клиенту по рекламации.

Рекламации, связанные с дефектами упаковки, возникшими при транспортировке, без повреждения товара, рассматриваться не будут. Такой товаре не подлежит обмену или возврату.

3. Сроки рассмотрения поступивших рекламаций – в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента предоставления клиентом необходимой информации.

4. Порядок компенсации потерь по рекламациям

4.1 В случае если рекламация принимается, замена некачественной продукции на качественную производится за счет ООО «Великий путь».

4.2 Рекламации/обращения по дополнительным компенсациям (дополнительные затраты конечных клиентов / дилеров ООО «Великий путь» за выезд, транспортные расходы и т.д.) не принимаются.

5. Производство и отгрузка рекламационных изделий

5.1 В случае если рекламация принята, срок отгрузки рекламационных изделий указывается специалистом отдела логистики ООО «Великий путь».

5.2 В случае, если рекламация отклонена, в ответе, который направляется клиенту, указываются рекомендуемые мероприятия по устранению несоответствия с описанием причин отклонения рекламации.

5.3 Общий срок удовлетворения рекламации не должен превышать 30 рабочих дней с момента вынесения решения по ней.

5.4. В случае, если по удовлетворенной рекламации, продукция не востребована клиентом в течение 3-х месяцев с момента принятия решения по рекламации, ООО «Великий путь» признает такую рекламацию удовлетворенной. Обязательства перед клиентом по отгрузке таких ТМЦ по истечению 3-х месяцев могут быть аннулированы в одностороннем порядке.

ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА С РЕКЛАМАЦИЕЙ (ФОРМА ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА)

ОФИЦИАЛЬНЫЙ БЛАНК ПРЕДПРИЯТИЯ ЗАКАЗЧИКА № _____

Директору ООО «Великий путь»

Чжао Б.

Дата _____

В продукции _____, (Артикул,
параметры) приобретенной нами у Вашей компании по документам:

договор поставки № _____ от _____,

счет-фактура № _____ от _____,

товарная накладная № _____ от _____, обнаружен следующий дефект:

_____.

Прилагаем следующие документы:

1. Фото Товара с дефектом;
2. Фото упаковки Товара;
3. Акт о браке;
4. Видео, подтверждающее брак.
5. Другие подтверждающие материалы.

Должность Подпись ФИО