



# ВОСТОК-ЗАПАД

344033, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Всесоюзная, д. 161, тел./факс: (863) 255-97-11

ИНН/КПП 6164006620/616201001 ОГРН 1026103294689 ОКПО 12111785

р/с 40702810200220750339 в филиале «Корпоративный» ПАО «Совкомбанк» г. Москва

БИК 044525360 к/с 30101810445250000360

Утверждаю



Директор ООО «Восток-Запад»

Писарев И.Я.

«10» января 2019г.

## **Регламент по работе с претензиями, поступившими от покупателей, на продукцию изготовленную ООО «Восток-Запад».**

Настоящий регламент применяется в части, не противоречащей условиям договора, заключенного с покупателем.

Претензии по количеству, укомплектованности и ассортименту принимаются на рассмотрение после передачи товара покупателю.

Срок, в течение которого наше предприятие несет гарантийные обязательства по качеству, составляет два года со дня поставки, если иной срок не согласован с покупателем. Сроки рассмотрения претензии могут составлять до 30 календарных дней.

В ходе приемки покупателю необходимо осмотреть продукцию и убедиться в ее соответствии предъявляемым требованиям по качеству, комплектности и внешнему виду, и только после этого произвести сборку изделия и утилизировать упаковку. После проведения сборки все гарантийные обязательства несет организация, производившая сборку, за исключением скрытых производственных дефектов, которые могут быть обнаружены в процессе эксплуатации. В соответствии со ст. 476 ГК РФ поставщик отвечает за некачественный товар, если покупатель докажет, что недостатки изделия возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. В случае обнаружения производственного брака, требующего замены товара, ответственность поставщика ни в каких случаях не превышает цены бракованного изделия. Претензии на конструктивно переделанный покупателем каким-либо образом товар не принимаются.

### **Основные положения.**

1. При обнаружении товара ненадлежащего качества вопросы по замене либо возврату решаются через подачу претензии офис-менеджеру и заместителю директора по рекламе для регистрации.

2. Возврат товара ненадлежащего качества на склад поставщика осуществляется после уведомления заместителя директора об обнаруженных недостатках в товаре (рекламация) и получении подтверждения на возврат.

3. Претензии не принимаются:

- на изделия, поврежденные при транспортировке (в т.ч. бой стекла);
- на изделия, повреждённые в результате монтажа или эксплуатации (в т.ч. бой стекла).

4. Спорные вопросы, касающиеся обнаружения производственного брака, решаются на основании заключения независимой экспертизы. Расходы по экспертизе оплачиваются покупателем и могут быть возмещены производителем в случае доказательства его вины.

5. Сроки рассмотрения претензии - до 30 календарных дней с момента поступления претензии.

Претензия не рассматривается в случае, если акт рекламации, заполнен не по форме и не содержит необходимой подробной и полной информации (не указан контрагент, не заполнены все обязательные поля акта, акт рекламации нечитаемый, не приложены документы, подтверждающие требования, включая качественные фото дефектов).

Несоблюдение вышеперечисленных правил оставляет за поставщиком право отказать покупателю в обмене некачественной продукции.

### **Правила работы с претензиями.**

1. Работа с рекламацией Покупателя начинается после регистрации оформленного рекламационного Акта. Для регистрации запроса необходимо отправить заполненный Акт по электронной почте [ofis@wostokzapad.ru](mailto:ofis@wostokzapad.ru)

Телефон отдела рекламаций: 8(863)2559711

Пакет документов, необходимый для регистрации запроса:

- заполненный акт рекламации (**см. приложение 1**).
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** Фото бракованной детали в хорошем качестве (при необходимости, к детали приложить рулетку). На фотографии, кроме места непосредственного дефекта должно отображаться изделие в целом.
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** Фото этикетки с упаковки (не выбрасывать упаковку до окончания сборки!!!)

2. Требования к оформлению бланка рекламации:

2.1) **аккуратное** оформление бланка (желательно в печатной форме, но допускается и письменный вариант)

2.2) обязательное заполнение шапки бланка, содержащего сведения о покупке и данные покупателя.

2.3) в бланке заполнить всю табличную часть:

- *Наименование изделия (в т.ч. серия и артикул) к которому комплектуется деталь*
- *Цвет изделия*
- *Наименование детали по схеме сборки, № детали (левая/правая)*
- *Размер детали*
- *Количество деталей*
- *Описание брака (бой, сколы, отслоение плёнки и т.д.)*
- *Указать номер партии*

- 2.4) В теме письма, при отправке на предприятие, необходимо прописать наименование контрагента и комментарий «рекламация».

В самом письме желательно указать требования стороны, предъявляющей претензию:

- замена некачественного товара
- допоставка недостающего количества товара
- возврат некачественного товара

3. После рассмотрения рекламации (в течение 30 календарных дней с момента поступления претензии) на почту контрагента, предъявляющего претензию, будет направлен ответ:

- - при отказе в замене/доукомплектации будет отправлено письмо с причиной отказа.
- - в случае принятия предприятием претензии по факту поступления рекламационных товаров на производственный участок будет направлено оповещение.

### **Порядок возврата и обмена продукции**

Возврат товара производится только в рабочие дни (пн-пт с 12-00 до 17-00).

Возврат или обмен товара при обнаружении производственного брака производится только при наличии Договора, кассового чека или другого документа подтверждающего оплату по которым он был приобретен. Сдаваемый бракованный товар должен сопровождаться документами:

- - копия Договора
- - кассовый чек
- - акт рекламации в установленной форме (**см. приложение 1**).

При возврате бракованного изделия должна соблюдаться полная комплектация:

- - заводская упаковка;
- - наличие комплектующих, если таковые предусмотрены.

Зам.директора по рекламе



Дервянко Д.В.

Акт рекламации № \_\_\_\_\_

Ф.И.О. покупателя: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Контактное лицо: \_\_\_\_\_

Номер и дата договора: \_\_\_\_\_

Наименование продукции \_\_\_\_\_

Описание деффекта \_\_\_\_\_

Количество продукции \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_

(подпись)