



ООО "РПК", 394028, г. Воронеж,
ул. Димитрова, 112 Д, литер И
ИНН 3663114640, КПП 366301001
ОГРН 1153668053263
ОКПО 41216982

ПАО КБ "УБРИР"
г. Екатеринбург
к/с 301 018 109 000 000 007 95
БИК 046577795
р/сч 407 028 102 693 700 011 77

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ **Малежик О.О.**

Регламент по работе с рекламациями

Рекламация — претензия покупателя или заказчика, оформленная в электронном виде или в бумажном виде, предъявляемая продавцу или поставщику (подрядчику), по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого товара, обнаруженного в период действия гарантийных обязательств, требование об устранении недостатков, снижении цены, возмещении убытков (причинённого ущерба).

1. Назначение

Настоящий Регламент устанавливает порядок работы с рекламациями, поступившими от Клиентов Компании.

2. Основные понятия и определения

Рекламация по качеству – отражает дефект изделия (брак), нарушающий потребительские качества товара, в результате чего товар не может быть использован по своему назначению.

Рекламация по количеству – несоответствие полученного количества заявленному, либо при отсутствии некоторых компонентов составного изделия, либо о пересортице товара (наличие товара, который не заявлен в накладной).

Тип рекламации «Недостача» - рекламация, по которой заявлено отсутствие либо неполное количество заказанной товарной позиции.

Тип рекламации «Излишек» - рекламация, по которой заявлено превышение по отдельным товарным позициям.

Тип рекламации «Пересортица» - рекламация, по которой заявлено наличие товара, который не был заказан и недостача заказанного товара.

Источник происхождения рекламации – бизнес-процесс (или его часть), который привел к появлению рекламации.

3. Общие положения:

3.1. Все рекламации от Клиентов Компании принимаются в сроки согласно договору поставки для каждого Клиента.

3.2. Вне зависимости от принятого решения все рекламации подлежат обязательной проверке на складах Компании.

4. Оформление рекламации

Рекламация по количеству оформляется в электронном виде в теле E-mail письма, отправляемого в адрес менеджеров по работе с Клиентами. Письмо в обязательном порядке должно содержать следующие данные:

1. Наименование Компании (Клиента) для идентификации
2. Дату рекламации
3. Дата обнаружения дефекта «__» _____ 20__ г.
4. Номер и дата накладной, по которой получена продукция _____
5. Продукция: Наименование, Артикул, Количество



ООО «РПК», 394028, г. Воронеж,
ул. Димитрова, 112 Д, литер И
ИНН 3663114640, КПП 366301001
ОГРН 1153668053263
ОКПО 41216982

ПАО КБ «УБРиР»
г. Екатеринбург
к/с 301 018 109 000 000 007 95
БИК 046577795
р/сч 407 028 102 693 700 011 77

6. Причина рекламации: (брак, пересортица, недостача, излишек)
7. При необходимости подтверждение нанесенного ущерба (фотографии, образцы – если применимо)

Если при оформлении рекламации на «Излишек» или «Пересортица» у Клиента возникает затруднение с идентификацией артикула, то в поле «Артикул» он проставляет «Неизвестный артикул». Если таких артикулов несколько, то при оформлении рекламации проставляются следующие данные: «Неизвестный артикул 1», «Неизвестный артикул 2» и т. д в соответствии с количеством не идентифицированных артикулов.

5. Процесс обработки рекламации в компании:

По факту получения рекламационного письма менеджер отдела продаж, предварительно ознакомившись с содержанием рекламации, перенаправляет ее Начальнику склада, ставя в копию Руководителя отдела логистики.

Получив рекламацию, заведующий складом фиксирует полученную рекламацию в отчетной форме и осуществляет, мероприятие по проверке представленных данных.

6. Принятие решения по рекламации.

Рассматриваются все заявленные рекламации (по качеству и по количеству) от Клиентов Компании вне зависимости от способа получения товара.

Случаи, при которых Поставщик вправе отказать в приеме рекламации:

- рекламация составлена не в соответствии с требованиями Договора;
- отсутствует фото рекламационного товара;
- факт недостачи предьявляется при самовывозе;
- рекламация предоставлена по истечению установленных сроков.

Время рассмотрения рекламации:

По недостатке, излишку, пересортице не должно превышать **1 сутки** с получения рекламации заведующим складом.

По браку ответ может занимать более **1 суток**, ввиду необходимости получения ответа от Поставщика.

7. Типы рекламаций и решения по ним:

7.1. К рекламациям **по количеству** относятся рекламации со следующими характеристиками и принимаемыми по ним решениями:

7.1.1. При типе рекламации «недостача» принимается одно из следующих решений:

- допоставить
- отказать
- отказ Клиента от рекламации

7.1.2. При типе рекламации «**излишек**» принимается одно из следующих решений:

- вернуть от Клиента
- выставить счет Клиенту + оставить излишний товар у Клиента



ООО «РПК», 394028, г. Воронеж,
ул. Димитрова, 112 Д, литер И
ИНН 3663114640, КПП 366301001
ОГРН 1153668053263
ОКПО 41216982

ПАО КБ «УБРиР»
г. Екатеринбург
к/с 301 018 109 000 000 007 95
БИК 046577795
р/сч 407 028 102 693 700 011 77

- отказать
- отказ Клиента от рекламации

7.1.3. При типе рекламации «пересортица» принимается одно из следующих решений:

- допоставить + вернуть от Клиента
- отказать
- выставить счет Клиенту + оставить излишний товар у Клиента
- отказ Клиента от рекламации

7.2. К рекламациям **по качеству** относятся все рекламации, связанные с видимыми или скрытыми дефектами изделий (браком). По таким рекламациям в зависимости от ситуации принимается одно из следующих решений:

- допоставить + вернуть от Клиента
- отказать
- рекламация на проверке
- отказ Клиента от рекламации

8. Информирование Клиента о принятом решении по рекламации.

По факту проведения проверки и принятия решения Заведующий складом вносит данные в отчетной форме, проставляет ответственного за рекламацию и решение по рекламации. Отправляет в адрес менеджера по продажам информацию о принятом решении ответом на полученное письмо с рекламацией.

Менеджеры отдела продаж информируют Клиента о принятом решении по E-mail,

9. Исполнение решения по рекламации

9.1. Исполнение решения по рекламациям осуществляется в течение 24-х часов при городской доставке, или следующим рейсом по графику региональной доставки, либо в срок, указанный Клиентом.

При этом заведующий складом оформляет самостоятельно бланк рекламации и передает его вместе с товаром отгружаемым в адрес Клиента, Клиент по факту получения товара по рекламации обязан расписаться в получении товара, в бланке рекламации, и вернуть подписанный бланк Поставщику с водителем осуществляющим доставку.

9.2. Если Клиент в процессе приемки товара выявил излишек, но он готов приобрести товар, то подготавливаются соответствующие документы (счет и накладная) для оплаты и передаются Клиенту любым удобным ему способом.

Если Клиент в процессе приемки товара выявил излишек и он готов вернуть товар, то перемещение товара осуществляется способом по договоренности.

Факт исполнения решения по рекламации подтверждается подписью Клиента на бланке рекламации возвращаемым в адрес Поставщика

Бланки рекламаций, по которым товар передан Клиенту, Заведующий складом подшивает в отдельную папку рекламаций и хранит год.



ООО "РПК", 394028, г. Воронеж,
ул. Димитрова, 112 Д, литер И
ИНН 3663114640, КПП 366301001
ОГРН 1153668053263
ОКПО 41216982

ПАО КБ "УБРиР"
г. Екатеринбург
к/с 301 018 109 000 000 007 95
БИК 046577795
р/сч 407 028 102 693 700 011 77

Если Клиент не согласен с принятым решением то рекламация оформляется на фирменном бланке Клиента, по форме Приложения №2 к договору и направляется на бумажном носителе в адрес Поставщика, Такие рекламации рассматриваются в индивидуальном порядке руководящим составом Компании, по ним оформляется официальный ответ на фирменном Бланке поставщика с доведением соответствующего решения.

Текущая форма бланка рекламация (Приложение №2 к договору поставки)

Рекламация № ___ от «___» _____ 20__ г.

1. Дата обнаружения дефекта _____
2. Номер и дата накладной, по которой получена продукция _____
3. Продукция:
 - 3.1.Наименование: _____
 - 3.2.Артикул: _____
 - 3.3.Количество: _____
4. Характер дефекта/причина рекламации: _____

5. Доказательства нанесенного ущерба (фотографии, образцы – если применимо, перечень прилагаемых документов)

6. Подписи сторон:

(Должность составившего рекламацию)

м.п.

(Ф.И.О.)

(Должность рассматрившего рекламацию)

(Ф.И.О.)