

Уважаемые партнеры!

1. Все рекламации от клиентов принимаются на бланке выставления рекламаций (Приложение №1), заверенные подписью представителя Заказчика, с четким указанием брака и должны сопровождаться фото.
 - 1.1 Браком считается изделие с визуальными дефектами. Брак подразделяется на производственный и механический.
 - 1.1.1 Производственный брак – это изделия, выполненные не в соответствии с ТУ, имеющие неправильную геометрию, не соответствующие заявке и подтвержденным чертежам заказчика.
 - 1.1.2 Механический брак - это сколы, царапины, потертости.
 - 1.2 Механический брак проверяется Заказчиком в момент передачи стеклоизделий от Производителя Заказчику или его доверенному представителю. Рекламации по механическому браку принимаются в течение 3 календарных дней с момента приемки продукции Клиентом, только в случаях оказания услуги доставки Производителем в закрытой упаковке (картон/ящик).
2. Не принимаются рекламации от Заказчика, если:
 - 2.1 Присутствует явный дефект, не относящийся к производственному браку после начала использования Заказчиком или по его указанию третьими лицами, выполнения работ по сборке, монтажу или установке продукции.
 - 2.2 Несоблюдение условий погрузки при самовывозе (сделать вывод о несоблюдении условий погрузки можно на основании объяснительных, полученных от кладовщика, осуществлявшего отгрузку товара клиенту).
 - 2.3 Характер и причины возникновения брака не подтверждаются предоставленными фотографиями.
 - 2.4 При получении от клиента претензии о повреждении транспортной упаковки в случае доставки собственным или наемным автотранспортом, при этом акт не был составлен в присутствии водителя.
3. Во всех случаях, когда принято решение удовлетворить претензию клиента, возврат бракованного товара обязателен.
4. В случаях, когда не определен характер дефектов, возможен выезд представителей ООО «ДомГласс» на объект, с целью фиксации брака, установления причин дефектов.
 - 4.1 Если при выявлении брака, сотрудник ДГ, может дать четкое заключение, что данный вид брака – производственный брак, то составляется Акт осмотра (приложение № 4) и стеклоизделие подлежит переделке. Акт подписывается двумя сторонами – ДГ и представителем Заказчика.
 - 4.2 Если при выявлении брака, сотрудник ДГ, понимает, что данный вид брака – не относится к производственному браку, то составляется Акт осмотра, с отметкой, что ДГ не несет ответственности за переделку брака. Акт подписывается двумя сторонами – ДГ и представителем Заказчика.
 - 4.3 Если при осмотре забракованных деталей, сотрудник ДГ, не может определить относится ли данный вид брака к производственному браку, то собирается вся необходимая информация по имеющимся дефектам: фотографии дефектов / предъявленных стеклоизделий, замеры дефектов, которую данный сотрудник предоставляет Руководителю ОТКиР для принятия последующего решения о переделке стеклоизделия. Акт подписывается двумя сторонами – ДГ и представителем Заказчика.

5. Ведущий менеджер ОПР в течение 24 часов на эл. Адрес Заказчика высылает Ответ на рекламацию (приложение № 2)
6. Возврат продукции, требования и оформление при возврате.
 - 6.1 Возврат бракованной продукции от клиента по рекламации осуществляется силами заказчика.
 - 6.2 При поступлении на склад ООО «ДомГласс» продукции с признаками брака, водитель/представитель Клиента обязан предъявить сотруднику склада Рекламацию (Приложение 1) или заполненный «Акт о приемке возврата» (Приложение 3). Если данные документы отсутствуют, сотрудник склада не принимает возвратные изделия и направляет водителя/представителя Клиента к ответственному менеджеру ОПР для уточнения ситуации по возврату. Продукция с признаками брака на склад не принимается до решения вопроса от ОПР.
 - 6.3 ВАЖНО! На всех рекламационных стёклах отмываемым маркером должны быть отмечены все предъявляемые дефекты со стороны Клиента.
 - 6.4 При выявлении брака специалистом ОТКиР: составляется Акт о приеме возврата (Приложение 3)
 - 6.5 Приемка и оформление возврата осуществляется в день поступления деталей на склад ООО «ДомГласс». Переделка возврата является приоритетной и осуществляется:
 - 6.5.1 объем до 50 кв.м. – в минимальные сроки, но не более 3 рабочих дней с момента приемки возврата;
 - 6.5.2 объем свыше 50 кв.м. – в минимальные сроки, которые устанавливаются производством в день принятия рекламации.
 - 6.6 В случае, если специалист ОТКиР на предоставленных стеклоизделиях не признает брак ООО «ДомГласс», он вносит в акт о приеме возврата, что дефектов не обнаружено, информирует об этом менеджера отдела продаж и возвращает стеклоизделие Клиенту.
 - 6.7 Дату готовности изделий по рекламации Клиент может узнать из рассылки отчета «Текущее состояние заказов клиента». Отгрузка изделий по рекламации осуществляется после оформления и согласования заявки на отгрузку.

Приложение № 1 «Форма бланка выставления рекламаций»



ООО «ДомГласс»
142000, Московская обл., г. Домодедово, мкр. Западный, тер. ИНТЕГРА, стр. 3
ИНН 5009080867 КПП 500901001
ОГРН 1115009004660 тел. (495) 926-65-71

Рекламация №
о несоответствующем качестве стеклоизделий

от " ___ " _____ 201_ г.

от _____
(наименование предприятия)

Договор № ___ от « ___ » _____ 201_ г.

Комиссия в составе: 1 _____
(должность и ФИО члена комиссии)
2 _____
(должность и ФИО члена комиссии)
3 _____
(должность и ФИО члена комиссии)

составила Рекламацию несоответствующего качества стеклоизделий:

(номер заказа, наименование стеклоизделий, размеры стеклоизделий)

Товарная накладная № ___ от « ___ » _____

Счет – фактура № ___ от « ___ » _____

Дата поставки продукции: _____

Доставка продукции: _____

(самовывоз, доставка поставщика)

Состояние тары, упаковки, маркировки _____



Твоя стекольная компания

ООО «ДомГласс»
142000, Московская обл., г. Домодедово,
мкр. Западный, тер. ИНТЕГРА, стр.3
ИНН 5009080867, КПП 500901001
ОГРН 1115009004660
Тел.: +7(495) 926-65-71
info@glass-store.ru
www.glass-store.ru

Детали, предъявленные в претензии: номер заказа, номинал стекла, размеры стекла, кол-во забракованных стеклоизделий	Описание дефекта: вид дефекта, размеры дефектов, количество дефектов

Заключение комиссии:

Подписи членов комиссии:

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____

Приложения к Рекламации:



Приложение № 2 «Форма бланка ответа на рекламацию»



ООО «ДомГласс»
142000, Московская обл., г. Домодедово, мкр. Западный, тер. ИНТЕГРА, стр. 3
ИНН 5009080867 КПП 500901001
ОГРН 1115009004660 тел. (495) 926-65-71

Исх. ДГ ОТКиР № "[введите сюда порядковый номер]"
На Вход. № "[введите сюда входящий номер письма]" от
"[введите сюда дату входящего письма]"

"[введите сюда наименование адресата]"
"[введите сюда должность руководителя в Д.п.]"
"[введите сюда ИОФ руководителя в Д.п]"

"[введите сюда улицу, дом, город, индекс адресата]"

«Название документа»

Начало приемки груза: "[введите сюда дату]"
Окончание приемки груза: "[введите сюда дату]"
Принят и осмотрен груз по документам: "[введите сюда номер заказа]"
Изготовитель: ООО «Дом Гласс»
Договор № "[введите сюда номер договора с заказчиком]" от "[введите сюда дату договора]"
Дата поставки продукции от ООО «Дом Гласс» "[введите сюда дату]"
Дата уведомления ООО «Дом Гласс» о браке: "[введите сюда дату]"

1. Наименование и количество деталей в заказе: "[номинал и толщина]", "[кол-во]"
2. Детали, предъявленные в претензии: "[номинал и размеры]" мм – "[кол-во]"
"[№ позиции по ШК]"
3. Условия хранения на складе/транспортировке получателя: "[описание условий]"
4. Доставка:
5. Состояние тары (упаковки) в момент осмотра продукции: "[описание состояния тары]"
6. Количество забракованных стеклоизделий: "[кол-во]"
7. Дефекты, предъявленные в претензии:
 - 1) "[описание дефектов из письма -претензии]"
 - 2) "[описание дефектов из письма -претензии]"
 - 3) "[описание дефектов из письма -претензии]"

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

"[составление заключения]"

Члены комиссии:

Специалист отдела претензий и рекламаций
Руководитель ОТКиР

Приложение № 3 «Форма акта о приеме возврата»



Твоя стекольная компания

ООО «ДомГласс»
142000, Московская обл., г. Домодедово,
мкр. Западный, тер. ИНТЕГРА, стр.3
ИНН 5009080867, КПП 500901001
ОГРН 1115009004660
Тел.: +7(495) 926-65-71
info@glass-store.ru
www.glass-store.ru

АКТ
о приеме возврата стеклондელი
от грузополучателя

Товарно-транспортный раздел

Грузо получатель: _____ Дата отгрузки: _____ Время: _____
(название компании) (подпись грузополучателя, расшифровка)

Перевозчик: _____
(Ф.И.О.) (название компании)

Адрес приемки: _____ Наличие фотофиксации:

Заказчиком было принято решение о возврате полученной продукции

Товарная накладная №№ _____

№ заказа	Кол-во шт.	Размер, мм	Толщина, мм	Упаковка	Причина возврата (брак, пересорт, иная причина)

Комментарий грузоперевозчика: _____

Груз принял/сдал грузоперевозчик: _____ Принял сотрудник склада ГС _____
(подпись) (подпись) (расшифровка)

Дата принятия на склад: _____

Раздел ОТКР

Настоящий акт составлен о том, что комиссия в составе: _____

проверила качество указанных стеклоизделий и вынесла следующее заключение:

№ заказа	Кол-во шт.	Размер, мм	Толщина, мм	Упаковка	Заключение комиссии

Члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности

Подписи членов комиссии:

Приложение № 4 «Форма Акта осмотра»



ООО «ДомГласс»
142000, Московская обл., г. Домодедово, мкр. Западный, тер. ИНТЕГРА, стр. 3
ИНН 5009080867 КПП 500901001
ОГРН 1115009004660 тел. (495) 926-65-71

А К Т осмотра

« ____ » _____ 20 ____ г.

Заказ № _____
Настоящий акт составлен в том, что комиссия в составе: _____

Проверила качество готовых стеклоизделий: _____

Количество стеклоизделий: _____

Заключение комиссии: _____

Члены комиссии предупреждены об ответственности за подписание акта, содержащего данные, не соответствующие действительности.

Члены комиссии: