

Рекомендации Клиенту по рекламациям:

Согласно договору поставки №270/25:

Пункт 3.6: Клиент обязуется осуществить приёмку товара по качеству, количеству и комплектности в течении 1-го рабочего дня с момента доставки товара. Если в течении установленного в настоящем пункте срока от Клиента не поступает рекламаций по количеству, качеству и комплектности принятого им товара, то из этого следует, что товар поставлен в соответствии с условиями договора.

Пункт 3.7: рекламации Клиента по скрытым недостаткам поставленного товара предъявляются поставщику в течении установленного гарантийного срока, но не позднее 1-ой недели с момента обнаружения недостатков.

Пункт 3.8: в случае получения в течении гарантийного срока обоснованной рекламации Клиента, подтверждённой уполномоченным представителем Т.Б.М. и завода-изготовителя, Т.Б.М. обязуется произвести замену товара с ближайшей доставкой, в зависимости от наличия товара на складе Т.Б.М. и срока закупки товара у производителя.

Часть 1. Оформление рекламаций

Случаи, когда у Клиента не получается действовать по договору поставки, рассматриваются курирующим менеджером индивидуально.

При отказе принимать товар по счёту(брак/пересорт), в момент передачи товара от Т.Б.М. Клиенту, данная позиция будет убрана из счёта и в дальнейшем на неё нельзя будет оформить рекламацию по данной отгрузке. Водитель делает отметку в документах об отказе забирать товар.

Для оформления рекламации нужно:

1. Предоставить фото брака (указать на фото конкретно место брака).



ООО «Т.Б.М.»

2. Предоставить видео (в случае если товар технически сложный, и фото не отображает брак)
3. Описание брака (краткое описание от Клиента).
4. При наличии заводской этикетки, сделать фотографии.



5. Если имеется повреждение внутри заводской упаковки, при условии, что заводская упаковка не повреждена, необходимо зафиксировать данный факт на фото.



6. Фото наклейки от ТБМ вместе с товаром (в случае если товар пришел пересортом с другим).



Часть 2. Возврат бракованного товара.

При отсутствии возможности вернуть товар сразу, необходимо обратиться к курирующему менеджеру напрямую для уточнения деталей.

1. Обмен-возврат товара, должен происходить в согласованный день Клиентом с менеджером.
2. Для обмена по рекламации, необходимо подготовить бракованный товар для возврата заранее. Без возврата бракованного товара, обмен на качественный товар не будет совершён.

ООО «Т.Б.М.»

3. При обнаружении брака и подготовки товара для возврата на склад, товар должен быть в заводской упаковке, если она имеется и брак обнаружен без её вскрытия. Рекомендуется не вскрывать заводскую упаковку по возможности.
4. Рекламации по товарам, распиленным, со следами установки и закроменным (плиты, столешницы, стеновые панели, подоконники и т.п.) принимаются. Возврат данного бракованного товара на склад не требуется. В случае выявления заводского брака или повреждения товара во время доставки по вине Транспортно-логистической компании, распиленные подоконники подлежат возврату на склад поставщика.

Часть 3. Невозвратный брак

Использованный товар, который не может быть возвращён в изначальный, на пример лакокрасочные материалы, возврату не подлежат. Для выявления бракованной продукции необходимо обратиться к выездному менеджеру.