



# ОПТОВАЯ КОМПАНИЯ

Мы поможем сделать бизнес более эффективным

+7 (495) 380-00-14 г. Москва

<http://optpromptorg.com>

+7 (423) 230-08-11 г. Владивосток

[info@optpromptorg.com](mailto:info@optpromptorg.com)

## РЕГЛАМЕНТ

### работы с претензиями по радиаторам

При механических повреждениях внешнего вида товара/упаковки в первую очередь просматривается видео загрузки на нашем складе в целях убеждения, что груз был загружен без повреждений.

#### 1. Сроки выставления претензий по радиаторам:

- **Механическое повреждение** (скол, царапина, бой, без повреждения упаковки) – 30 календарных дней с даты получения товара Покупателем;
- **Заводской брак** (брак резьбы, брак литья, брак покраски, брак коллектора, брак донышка(Al), протечка) – 3 месяца с даты получения товара Клиентом.

Претензии принимаются в работу Претензионным отделом при наличии заполненного Акта рекламации (Приложение 2), установленной формы, и фотографий (по регламенту: фото упаковки на расстоянии, фото изделия, фото места повреждения, фото штампа / клейма с боку радиатора) на каждую претензионную номенклатуру с видимым повреждением/браком.

Ответ по претензии предоставляется Покупателю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента регистрации претензии на сайте компании <https://razborpretenzy.bitrix24.site> самим Покупателем.

#### Условия отгрузки при механических повреждениях:

При подтверждении в ходе разбора претензии механического повреждения секций радиатора, Покупателю производится компенсация посекционная из расчета количества радиаторов, равному количеству поврежденных секций. Возврат поврежденных секций Покупателем не делается. В конце сезона сдается в металлолом, стоимость сдачи идет в счет погашения претензии.

Если количество поврежденных секций нечетное, то Покупателю отгружается суммарно количество радиаторов, превышающее количество поврежденных секций на 1(одну) секцию.

#### Условия отгрузки при заводском браке:

При подтверждении в ходе разбора претензии заводского брака радиатора Покупателю производится замена радиатора из расчета 1 шт. на 1 шт. с возвратом бракованного радиатора поставщику.

#### 2. Возврат производится:

- За счет Покупателя. Попутной машиной Покупателя для забора нового заказа;
- За счет Поставщика. Попутной машиной при отгрузке нового заказа Покупателю, или ТК от терминала до терминала, если ближайшие заказы Покупателя планируются в срок, превышающий 14 календарных дней с момента подачи претензии, или если Покупатель не возит самостоятельно свои заказы.