



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

РЕГЛАМЕНТ

по замене изделий стоимостью до 1 000 р. за 1 ед. товара

Регламент создан для Покупателя (Клиента) с целью упрощения процесса списания товара стоимостью до 1000р., без обращения в авторизованный сервисный центр (АСЦ). Ниже так же представлен порядок действий, который должен соблюдаться Покупателем и Поставщиком при списании техники по данному регламенту.

Порядок действий для списания техники из Перечня (Приложение 1):

1. Если потребитель обращается к Покупателю с товаром из Перечня (Приложение 1), по причине наличия дефекта, Покупатель в праве сам провести диагностику изделия на предмет заявленной от потребителя неисправности путем проверки на наличие дефекта, заявленного потребителем, без обращения в АСЦ.
2. Если заявленный потребителем дефект подтвердился, то Покупатель прикладывает к товару заявление с требованием потребителя о возврате или обмене техники (в коробку с товаром или внутрь товара).

После чего Покупатель, перейдя по ссылке <https://razborpretenzy.bitrix24.site>, оформляет Заявку в отдел претензий компании ОптПромТорг, прикладывая следующие документы:

- Акт рекламации по форме (Приложение 2).
- Возвратные документы (Торг-12, Счет-фактура, скан для проверки и оригиналы документов с возвратом).
- Фото бракованного товара (общий вид каждого товара, общее фото собранного товара на паллете).

3. Далее специалист отдела претензий рассматривает претензию в срок до 5 дней и информирует о решении по товару.

Если принято решение о физическом возврате товара, возврат изделий на склад Поставщика или до терминала ТК Москвы может осуществляться по согласованию сторон.

Если принято решение не возвращать товар, то Покупатель дополняет Акт рекламации (Приложение 2) шильдами (наклейками с серийными номерами), снятыми с бракованных изделий, и отправляет скан на электронную почту (service3.msk@optpromptorg.com, service6.msk@optpromptorg.com), далее оригиналы документов почтой по адресу компании.

4. Данное правило действует при условии, что процент брака не превышает 1% от партии и не нарушены сроки по Договору поставки.

Если процент брака превышает 1% от партии, то дальнейшее согласование обсуждается между Покупателем и менеджером.

5. Дата и перечень товара на замену бракованных изделий согласуется между Покупателем и менеджером в индивидуальном порядке.

Полный перечень сервисных центров Вы сможете найти на сайте ГК ОптПромТорг во вкладке «Сервисные центры».