

Инструкция
по организации рассмотрения и оперативному удовлетворению
рекламаций (претензий)

1. Область применения

Настоящая Инструкция определяет порядок организации удовлетворения рекламаций (претензий) от клиентов ООО «Аделькрайс».

Целью настоящей Инструкции является установление единого порядка учета, по отгрузке готовой продукции со склада на удовлетворение рекламаций, а так же регламентация деятельности подразделений, участвующих в этом процессе.

Настоящая инструкция обязательна для исполнения следующим структурным подразделениям – ОТК, бухгалтерии, склада готовой продукции, отдела продаж.

2. Термины, определения и сокращения

Менеджер по рекламации – сотрудник отдела технического контроля

ОТК – отдел технического контроля

ОП – отдел продаж

Покупатель – клиент ООО «Аделькрайс»

Поставщик – ООО «Аделькрайс»

СГП – склад готовой продукции

Товар – продукция ООО «Аделькрайс»

ТМЦ – товарно-материальные ценности

3. Условия рассмотрения рекламаций (претензий)

3.1 Менеджером по рекламациям рассматриваются любые претензии, поступившие от покупателя.

3.2 Претензия (рекламация) удовлетворяется, если она связана с виной поставщика (конструктивная недоработка, нарушение технологического процесса, недопоставка продукции или комплектующих (их брака)), в других случаях претензии клиентов отклоняются.

3.3 При обнаружении дефекта продукции, покупатель должен предъявить рекламацию в письменном виде, на бланке рекламационного акта/заявления № - Приложение А, с обязательным заполнением всех граф.

3.4 Претензии по ассортименту, количеству, качеству, комплектности, цвету и размерам товара, а так же выявленным дефектам (повреждениям) товара и его упаковки (за исключением скрытых дефектов и претензий потребителей) принимаются поставщиком в течение трёх рабочих дней с момента подписания товарной или товарно-транспортной накладной на месте получения товара уполномоченным представителем покупателя (на основании Договора поставки).

3.5 В случае обнаружения повреждения упаковки при получении товара от транспортной организации, получателю следует вскрыть упаковку в присутствии представителя транспортной компании и убедиться в качестве продукции. После чего грузополучатель (покупатель) совместно с представителем транспортной компании составляют акт приёма-передачи с указанием дефекта упаковки и товара.

3.6 Если при поступлении рекламации по данному случаю, таковой акт отсутствует, рекламация не принимается поставщиком и ответственность возлагается на покупателя.

3.7 В случаях необходимости отправления товара поставщику для устранения дефектов, покупатель обязан упаковать товар в фабричную упаковку, или таким образом, чтобы предохранить товар от повреждений при транспортировке.

4. Порядок рассмотрения рекламаций (претензий)

4.1 Уведомление покупателя о получении рекламации с его адреса осуществляется поставщиком (менеджером по рекламациям) в течение двух рабочих дней с момента получения рекламации (претензии).

4.2 Для рассмотрения претензии, наиболее полного анализа дефектов, объективной оценки обоснованности рекламации и сокращения сроков ее рассмотрения, покупателю необходимо направить поставщику полностью заполненный рекламационный акт/заявление № (Приложение А), фотографии дефектов, гарантийного талона, фирменной этикетки, упаковки, товарной накладной, счета фактуры (если есть). Приветствуется любая дополнительная информация.

4.3 Менеджер по рекламациям в течение пяти рабочих дней с момента получения рекламации рассматривает акт/заявление №, ведет переговоры с контрагентом, предъявляет полученную информацию комиссии по рекламациям, которая принимает решение об удовлетворении рекламации или отказе, установлению причин несоответствия, определению виновных, назначению корректирующих и предупреждающих мероприятий.

4.3.1 Менеджер по рекламациям регистрирует поступившие рекламации (претензии) в журнале регистрации рекламаций (Приложение Б) на бумажном носителе и в электронном виде (сетевой диск – (Z), отделе, папка ОУК, рекламации).

4.4 Менеджер по рекламациям оформляет акт рассмотрения рекламации (претензии) согласно Приложению В, указывает принятое решение, согласовывает с членами комиссии (руководителями соответствующих подразделений)) и передает для расчета суммы убытков (предварительной или окончательной) с последующим утверждением акта зам. директора по производству.

4.5 Бухгалтерия в течении двух рабочих дней производит расчет суммы (предварительной или окончательной) по рекламации.

-окончательная сумма убытков проставляется если продукция не подлежит возврату,

-предварительная сумма убытков проставляется если продукция подлежит возврату для замены (пересортица), ремонта с возвращением клиенту или восстановления с дальнейшей продажей.

4.6 Менеджер по рекламациям в день получения утверждённого акта рассмотрения рекламации (претензии) открывает заявку на товар, подлежащий замене, отслеживает этапы его изготовления вплоть до момента сдачи на СГП и отгрузки покупателю.

4.6.1 В случае изготовления товара - открывает заказ на производство и отслеживает его готовность.

4.6.2 В случае принятия решения об отказе в удовлетворении рекламации – направляет письмо покупателю, за подписью коммерческого директора.

4.6.3 Оригинал акта рассмотрения рекламации (претензии) – Приложение В, хранится в ОТК.

4.10 Менеджер по рекламациям вывешивает на доску копию подписанного и согласованного с мастером смены рекламационного акта для ознакомления работниками предприятия (причине брака и мерах наказания).