

Регламент работы по рекламациям.

Раздел 1. Порядок приема рекламаций по готовым изделиям и комплектующим

Рекламация – оформленное в установленном порядке заявление получателя или потребителя продукции ООО «ЗОМФИ», в связи с несоответствием качества поставляемой продукции условиям заключенного договора. Рекламация может содержать указание на несколько дефектов одного изделия продукции.

1. Порядок поступления рекламаций в ООО «ЗОМФИ»

1.1 При обнаружении несоответствия клиенту необходимо, в первую очередь, классифицировать дефект, зафиксировать место и обстоятельства, при которых было обнаружено несоответствие, и определить предполагаемую причину его возникновения.

Примечание. Для уточнения дальнейших действий клиент может связаться с менеджером по продажам или специалистом Технического Департамента ООО «ЗОМФИ» или сотрудником авторизованного сервисного центра Somfy и изложить ему всю собранную информацию по обнаруженному несоответствию.

1.2 Рекламационное обращение предъявляется в письменной форме (по электронной почте или факсу) в виде заполненного бланка установленной формы (см. приложение А) с приложением фотографий в электронном виде (при необходимости) и адресуется специалисту Технического Департамента ООО «ЗОМФИ».

1.3 Рекламационное обращение должно содержать следующую информацию:

- наименование организации (компании), ее представителя, электронную почту и телефон;
- наименование продукции;

- артикул продукции, дату её приобретения, дату монтажа (для готовых конструкций), дату обнаружения дефекта;
- номер счета, по которому данный товар был приобретен, и комплектность;
- детальное описание конструкции с которой или в которой изделие было установлено, включая габаритные размеры, удельную массу, диаметр вала, тип профиля или ткани, температурную и ветровую нагрузку;
- описание (перечень) заявленных дефектов/неисправностей;
- описание места нахождения продукции (в транспортном средстве, на складе, на объекте, т.д.);
- фотографии дефектов продукции или дефектных частей готового изделия (при необходимости). При этом фотографии должны позволять идентифицировать дефектную продукцию и характер выявленного дефекта (подробнее см. п. 1.4);
- информацию, касающуюся сути рекламации, которая может повлиять на решение при вынесении заключения по конкретному рекламационному обращению – официальные письма от клиентов, электронная переписка с клиентом и т.д.

1.4 Рекомендации по проведению фотографирования рекламационного объекта в случае, если он имеет механическое повреждение:

- фотография должна иметь достаточное разрешение и качество, чтобы можно было адекватно оценить степень повреждений и возможную причину их появления;
- фотографирование дефекта производится из разных точек непосредственно в момент обнаружения дефекта для проведения объективного анализа;
- на фотографиях кроме непосредственно места механического дефекта либо конструктивного брака должно отображаться изделие в целом, а также место нахождения изделия и тип объекта (проема), на котором должен производиться монтаж.

Обнаружить возможные дефекты по внешнему виду желательно до начала монтажа. Если дефект выражается в повышенном шуме при работе либо в отклонениях от нормальной работы изделия (одни части изделия задевают другие, несовместимые части трутся друг о друга во время работы и т.д.), можно предоставить в электронном виде видеосъемку в достаточном качестве с наличием звуковой дорожки.

Наличие фотографий во многих случаях позволяет сократить время на рассмотрение рекламации и избежать излишних трат времени клиента на ответы на дополнительные уточняющие вопросы.

1.5 Для ускорения рассмотрения к рекламации могут быть приложены доказательные документы: информация, касающаяся сути рекламации, и которая может повлиять на решение при вынесении заключения по конкретному рекламационному обращению – официальные письма от клиентов, электронная переписка с клиентом и т.д

1.6 В случае нехватки информации для объективного вынесения решения по рекламациям, касающимся качества и количества, специалист Технического Департамента ООО «ЗОМФИ» или сотрудник авторизованного сервисного центра Somfy может запросить у клиента дополнительные сведения.

1.7 В случае, если клиент в течение 5 (пяти) рабочих дней не предоставляет запрашиваемую информацию, специалист Технического Департамента ООО «ЗОМФИ» или сотрудник авторизованного сервисного центра Somfy в течение 1 (одного) рабочего дня формирует дополнительный запрос клиенту.

1.8 Если в течение 5 (пяти) рабочих дней после отправки дополнительного запроса клиент, без объективных на то причин не прислал требуемой информации, ООО «ЗОМФИ» оставляет за собой право принять отрицательное решение по рекламации.

2. Сроки принятия к рассмотрению поступивших рекламаций

- на скрытые неисправности производственного характера (скрытые дефекты) – в течение установленного гарантийного срока на продукцию;
- на явные дефекты – в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения товара клиентом.

Примечание. Чтобы исключить из возможных причин возникновения повреждений неаккуратные действия монтажников при проведении монтажа готовых изделий и автоматики, равно по их подключению, ООО «ЗОМФИ» просит тщательно проверять продукцию перед монтажом на предмет наличия дефектов по внешнему виду и соблюдать все необходимые предписанные меры по её подключению. При рассмотрении рекламации, к которой приложены фотографии с уже смонтированным изделием, не будет исключаться возможность получения изделием таких повреждений в

процессе проведения монтажа, что увеличивает вероятность отказа клиенту по рекламации.

3. Сроки рассмотрения поступивших рекламаций

- в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента предоставления клиентом необходимой информации.

4. Порядок компенсации потерь по рекламациям

4.1 В случае если рекламация принимается, замена некачественной продукции на качественную производится за счет ООО «ЗОМФИ».

4.2 Рекламации/обращения по дополнительным компенсациям (дополнительные затраты конечных клиентов / дилеров ООО «ЗОМФИ» за выезд, монтаж/демонтаж рекламационных изделий, транспортные расходы и т.д.) не принимаются.

5. Производство и отгрузка рекламационных изделий

5.1 В случае если рекламация принята, срок отгрузки рекламационных изделий указывается специалистом отдела логистики ООО «ЗОМФИ».

5.2 В случае, если рекламация отклонена, в ответе, который направляется клиенту, указываются рекомендуемые мероприятия по устранению несоответствия с описанием причин отклонения рекламации.

5.3 Общий срок удовлетворения рекламации не должен превышать 30 рабочих дней с момента вынесения решения по ней, если это не требует проведения комплексных усталостных испытаний.

5.4. В случае, если по удовлетворенной рекламации, продукция/ремонтный узел (комплектация) не востребованы клиентом в течение 3-х месяцев с момента принятия решения по рекламации, ООО «ЗОМФИ» признает такую рекламацию удовлетворенной. Обязательства перед клиентом по отгрузке таких ТМЦ по истечению 3-х месяцев могут быть аннулированы в одностороннем порядке.

Раздел 2. Порядок приема рекламаций по электроприводам, системам автоматики и управления

6. Требования к оборудованию, предоставляемому в ООО «ЗОМФИ» и авторизованные сервисные центры для проведения диагностики

6.1 Оборудование сдается вместе с полностью заполненными графами в рекламационном листе на каждую единицу сдаваемого оборудования (приложение А), с обязательным наличием подписи, контактными данными составителя и печатью фирмы.

6.2 Оборудование, которое сдается по рекламации, должно быть сухим и чистым.

6.3 Оборудование не должно иметь повреждений корпуса (забоин, сверлений, вмятин, царапин, борозд на поверхности и т.п.), следов постороннего вмешательства, а также самостоятельного внесения изменений в конструкцию оборудования.

6.4 Изделие должно быть предоставлено в полной комплектации, предусмотренной заводом-изготовителем (за исключением крепежных элементов), включая рычаги и предусмотренные элементы управления, комплектный соединительный либо сетевой питающий кабель. В отдельных случаях, по согласованию со специалистом Технического Департамента ООО «ЗОМФИ» или авторизованного сервисного центра, к диагностике допускаются только блоки управления либо электроприводы отдельно от комплекта, но по требованию специалиста Технического Департамента ООО «ЗОМФИ» или авторизованного сервисного центра клиент обязан предоставить необходимые комплектные составляющие, необходимые для проведения диагностики.

6.5 Контактный сетевой кабель, выходящий из корпуса внутривального электропривода, должен иметь длину не менее 5 см от места вывода. В случае несоблюдения любого из перечисленных требований гарантия аннулируется. Примечание. Производители автоматики могут вносить изменения в условия предоставления гарантийных обязательств на свою продукцию. В случае внесения изменений ООО «ЗОМФИ» обязуется оперативно доводить такую информацию до своих клиентов.

7. Сроки диагностики и условия выдачи рекламационного оборудования и решений по нему

7.1 Время диагностики оборудования составляет не более 5 (пяти) рабочих дней с момента его сдачи в Технический Департамент (приемки специалиста Технического Департамента).

7.2 Акт технической экспертизы в письменном виде предоставляется клиенту по запросу.

7.3 Получение информации по возможному проведению восстановительного ремонта сданного оборудования, признанного впоследствии негарантийным, производится по запросу клиента.

8. Условия доставки и хранения оборудования

8.1 Срок хранения рекламационного оборудования на складе ООО «ЗОМФИ» составляет 3 (три) месяца со дня приема оборудования на диагностику. По истечении указанного времени ООО «ЗОМФИ» снимает с себя ответственность за сохранность оборудования.

8.2 Доставка оборудования до ООО «ЗОМФИ» производится за счет клиента и по согласованию со специалистом технического отдела ООО «ЗОМФИ» или авторизованного сервисного центра Somfy (процедура согласования обязательна, так как контактные данные экспедиторов получателей грузов обновляются).

8.3 При невозможности забрать отремонтированное либо замененное гарантийное оборудование на складе ООО «ЗОМФИ» или авторизованного сервисного центра осуществляется пересылка оборудования клиенту с помощью транспортной компании. В этом случае все расходы по доставке берет на себя ООО «ЗОМФИ» или авторизованный сервисный центр. Предварительно такие отправки в обязательном порядке согласовываются клиентом со специалистом отдела логистики ООО «ЗОМФИ» или авторизованного сервисного центра Somfy.

Руководитель Технического департамента

ООО «Зомфи»

Д. В. Рябов

г. Москва. 26 ноября 2016 года

Рекламационный лист с выделенными полями для заполнения клиентом

somfy. Рекламационный лист N: (вх) От: (вх)

Организация:

Представитель клиента:

E-mail клиента: Тел.:

Артикул:

Наименование:

N накладной: Дата установки изделия:

Дата накладной: Дата обнаружения дефекта:

Описание изделия и установки:
 (тип конструкции, высота, ширина, вес полотна, толщина профиля, условия подключения, вид управления, условия эксплуатации, напряжение питания и т.д.)

Тип конструкции:	<input type="text"/>	Вид управления:	<input type="text"/>
Ширина (м):	<input type="text"/>	Высота (м):	<input type="text"/>
Толщина профиля (мм):	<input type="text"/>	Диаметр вала (внеш) (мм):	<input type="text"/>
Вес полотна (кг):	<input type="text"/>		

Комплектность:

<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет	Упаковка
<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет	Кабель
<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет	Адаптер
<input type="checkbox"/> да	<input type="checkbox"/> нет	Переходник

Описание неисправности:

Подпись представителя клиента: Фамилия представителя ООО "ЗОМФИ":

Заключение

Неисправность устранена Неисправность не выявлена Неисправность подтверждена

Подготовил: Подпись: Дата:

Решение по рекламации

Изделие подлежит замене на аналогичное

Признано негарантийным случаем:

Механический дефект Нарушение правил подключения, эксплуатации или хранения

Истекший срок гарантии

Дата: Подпись:

Служебные записи:

Возвращено: дата Представитель клиента: Подпись:

Отрывной талон подтверждения приема на экспертизу к рекламационному листу

По рекламации №: от:

Клиент:

Наименование:

Артикул:

Принято: дата Приемщик:

Подпись:

Экземпляр заявителя