***Правила подачи рекламаций***

1. ***Претензии по качеству товара***
	1. Претензия от Клиента принимается в строго установленный законодательством РФ срок -14 календарных дней.
	2. Претензия оформляется в установленной форме на бланке рекламации на обмен/возврат товара, утвержденном компанией ООО «СервисКерамика»
	3. К претензии прилагается обязательный фото-отчет:
* Фото упаковки с маркировкой продукции (наименование, тон, калибр)
* Фото боя/брака в упаковке
* Фото каждой из бракованных плит (при обнаружении заводского брака)
* Общее фото брака
* Фото паллета с материалом (как минимум с двух ракурсов, позволяющих увидеть все стороны паллета), по которому выставляется претензия.
* Фотографии должны быть четкими, позволяющими установить факт дефекта материала
	1. Претензию со всей необходимой информацией и фото-отчетом Клиент отправляет на электронную почту ответственному менеджеру
	2. Претензия от Клиента не принимается, если не выполнены все вышеперечисленные условия.
	3. Ответ на претензию по качеству товара осуществляется в течение 5 рабочих дней со дня ее подачи, при условии соблюдения всех требований.
	4. В случае заводского брака материала, отдел рекламаций отправляет претензию на завод-производитель. Решение по претензии дается на основании ответа, полученного от него.
	5. Сотрудник отдела рекламаций, после получения ответа по претензии, направляет информацию ответственному Менеджеру о подтверждении/отказе в удовлетворении претензии. Менеджер, в свою очередь, сообщает об этом клиенту
1. ***Возврат/обмен материала***
	1. Возврат/обмен товара осуществляется в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ - 14 дней.
	2. Клиент отправляет заполненный бланк рекламации на обмен/возврат материала ответственному Менеджеру, который, в свою очередь, передает претензию на рассмотрение в отдел рекламаций
	3. Причина возврата/обмена Товара указывается в пункте «8. Комментарии покупателя»
	4. В случае возврата товара позже 14 дней со дня отгрузки Менеджер отдела по работе с рекламациями направляет письмо о возврате на рассмотрение руководителю.
	5. Ответ по рекламации на возврат/обмен товара осуществляется в течение 5 рабочих дней со дня его отправки
	6. При принятия положительного решения Менеджер отдела по работе с рекламациями уведомляет об этом ответственного менеджера, а он, в свою очередь, Клиента
	7. При принятии положительного решения о приеме возврата, Клиент обязан сопроводить его необходимыми документами:
	8. - УПД, либо ТОРГ12 и счет фактура с обязательным указанием в строке «Основание» номера и даты документа (УПД), на основании которого получил товар
	9. Прием материала, подлежащего обмену/возврату, осуществляется на складах Поставщика по следующим адресам: Московская обл., г. Ступино, ул. Загородная, влад.5/1; г.Москва, ул. Рябиновая, д.41, к.1 - при соблюдении следующих условий:
	10. - товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, заводские ярлыки, оригинальные этикетки и упаковка поставщика
	11. По факту принятия материала, с подтверждением ответственных сотрудников склада, а также при наличии вышеуказанных документов, будет произведен возврат денежных средств или их использование в счет оплаты при продаже Клиенту нового материала
	12. Обмен плитки, керамогранита, натурального камня, плинтуса осуществляется кратно упаковке. Товар отпускающийся поштучно – обменивается кратно штукам
	13. Товар надлежащего качества, уже поставленный покупателю, который был оформлен под заказ по индивидуальным требованиям Покупателя, нарезка изделий из плитки и керамогранита - обмену и возврату не подлежат.
	14. Товары, участвующие в акции, на распродаже, 2-ой сорт - возврату и обмену не полежат.
2. ***Пересорт/недостача/излишки материала***
	1. При обнаружении пересорта/недостачи/излишков материала в поставке Клиент направляет заполненный бланк рекламации на обмен/возврат ответственному Менеджеру
	2. Ответственный Менеджер запрашивает проведение сквозной инвентаризации по позициям, указанным в претензии, на склад компании Поставщика
	3. Склад в течении суток обязан дать ответ по наличию или отсутствию материала.
	4. Ответ Клиенту по претензии осуществляется по факту проведенной проверки