**Порядок работы с рекламациями по продукции Трион**

При наличии рекламации Покупатель сообщает о браке, высылая по электронной почте в адрес ответственного менеджера скан Акта брака (образец прилагается). В Акте брака должны содержаться сведения о модели рекламационного товара, номер серии (при наличии такового), количестве товара данной серии, номере документа реализации, по которой данный товар был отгружен Поставщиком, а также краткое описание неисправности или признаков не нормального функционирования товара.

После получения Акта брака, Покупателю сообщается номер рекламации. Данный номер рекламации Покупатель наносит на тару отправления, и отправляет рекламационный товар вместе с оригиналом Акта брака на адрес склада Трион по адресу **Москва, ул. Адмирала Макарова, д.2,** отправление с рекламацией. Отправка производится за счет Покупателя. При признании случая рекламации гарантийным случаем Поставщик компенсирует Покупателю затраты на транспортировку. По факту отправки Покупатель сообщает о факте отправки и сообщает номер накладной Транспортной Компании.

**Внимание! Несогласованные отправления без Акта брака и/или не содержащие на таре номера рекламации могут рассматриваться неопределенный срок.**

После получения рекламации Поставщиком в течении 14 (четырнадцати) рабочих дней высылается заключение по рекламационному товару с указанием причин выхода из строя рекламационного товара.

В случае, если товар подлежит ремонту, он бесплатно восстанавливается до рабочего состояния и отправляется Покупателю. Отправка восстановленного товара по гарантийному случаю производится за счет Поставщика.

При наступлении негарантийного случая товар по умолчанию списывается и утилизируется Поставщиком.

При гарантийном случае Покупатель высылает возвратные бухгалтерские документы на такой товар, а Поставщиком производится ответная реализация заменного товара в адрес Покупателя. Отправка заменного товара по гарантийному случаю производится за счет Поставщика. Также Покупатель в праве потребовать возврат денежных средств, либо зачесть стоимость рекламационного товара в счет приобретения другого товара.

Форма рекламационного акта, заполняемого

при возникновении рекламационного случая

**Акт приема-передачи товара на экспертизу**

 **№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**

**ООО «\_\_\_\_\_\_\_» передает в сервисный центр ООО «Трион», находящийся по адресу г. Москва, ул. Адмирала Макарова, дом 2, товар согласно таблице №1** для проведения проверки качества (диагностики, экспертизы) в рамках предъявленной претензии с требованием ­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование оборудования по накладной** | **Серия** | **Ед. изм.** | **Кол-во** | **Номер и дата накладной** | **Дефект кратко** |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|   |   |  |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**ООО «ХХХХХХХ»**

**Директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Х.Х. ХХХХХХХХ**

**М.п.**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.**