

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Уважаемые клиенты!

Выявили продукцию ненадлежащего качества в течение гарантийного срока либо в пределах двух лет с даты получения товара?

Группа компаний «ТРАНСВИТ» имеет собственное производство. Наши технологические и конструкторские службы обеспечивают строгий входной контроль материалов и комплектующих, точное соблюдение технологического цикла и качественный выходной контроль изделий.

Мы гарантируем стабильность эксплуатационных характеристик продукции и обеспечиваем послепродажное обслуживание товара.

В случае возникновения ситуации с обнаружением товара с дефектами, пересортицы или некомплекта просим Вас в пределах двух лет со дня передачи Вам товара связаться с нами для незамедлительного решения проблемы.

Ниже предоставлен список документов, который необходимо подготовить и отправить менеджеру отдела продаж. Решение вопроса о довозе или обмене также координируется с менеджером отдела продаж.

1. Брак

1.1. Вы выявили брак до оплаты товара.

- Акт рекламации (форма ТОРГ-2);
- Акт по форме договора поставки;
- материалы фотофиксации брака.

1.2. Вы выявили брак после оплаты товара.

- Акт рекламации (форма ТОРГ-2);

- Акт по форме договора поставки;
- документы обратной реализации (счёт-фактура, товарная накладная);
- материалы фотофиксации брака.

По фактическому поступлению товаров на склад продавца в соответствии с претензией работает комиссия по выявлению производственного брака.

- В случае подтверждения производственного брака отправка отремонтированного или заменённого товара клиенту по накладной М-15 (срок ремонта не превышает 30 дней) производится за счет продавца.
- В случае определения брака по вине покупателя составляется Акт об отказе в ремонте или замене брака за счёт продавца.
- Если покупатель согласен на ремонт брака за свой счет, то менеджер выставляет счёт на оплату ремонта (калькуляция от производителя предоставляется). Отправка отремонтированного или заменённого товара клиенту по накладной М-15 производится за счет продавца.
- Если покупатель отказывается от ремонта брака и возврата товара за свой счет, то будет произведена утилизация не востребовавшего брака у продавца.

2. Недопоставка, пересортица или некомплектность

2.1. Вы выявили недопоставку, пересортицу или некомплектность до оплаты товара.

- Акт расхождений при приёмке товара (форма ТОРГ-2);
- Акт по форме договора поставки;
- материалы фотофиксации брака.

2.2. Вы выявили недопоставку, пересортицу или некомплектность после оплаты товара.

- Акт расхождений при приёмке товара (форма ТОРГ-2);
- Акт по форме договора поставки;

- документы обратной реализации (счёт-фактура, товарная накладная);
- материалы фотофиксации брака.

По фактическому поступлению товаров на склад продавца в соответствии с претензией проводится пересчет складских остатков по номенклатуре для выявления излишек или недостачи.

- В случае подтверждения фактов несоответствия условиям ассортимента производится отправка заменённого товара клиенту по накладной М-15 за счет продавца.
- В случае неподтверждения фактов несоответствия составляется Акт об отказе клиенту в удовлетворении претензии.

Возврат товаров с нарушением условий об ассортименте (пересортица) и приём на экспертизу для дальнейшего ремонта или замены производится за счёт продавца при условии сохранения товарного вида продукции, (целостности самого товара и упаковки с вложенным руководством по эксплуатации).

Если отправка груза осуществлена транспортными компаниями, необходимо предоставить отсканированную копию транспортной накладной менеджеру отдела продаж.

Порядок возврата товаров на экспертизу, а также решение вопроса о возврате брака (утилизации, обмене) согласовывается и координируется менеджером отдела продаж.

Вы можете связаться с менеджерами по электронной почте или по контактными телефонам.

Телефон: +7(495) 320 17 19

E-mail: transvit-s@transvit.ru