



ИНН 1834053080, КПП 184001001,
Филиал № 6318 ВТБ 24 (ПАО) в РКЦ САМАРА
р/с № 40702810710570004449
БИК 043602955 к/с 30101810700000000955

426039, УР, г. Ижевск, ул. Новосмирновская, 14
тел. +7 (3412) 26-00-27
e-mail: office@pk-vortex.ru, www.vortex-avto.ru

Инструкция «Работа по рекламациями»

I. Рекламация по количеству

1 При обнаружении недостачи/пересорта во время приемки на склад продукции производства ПК «Вортекс»:

- 1.1. Составляете акт (приложение 1).
- 1.2. В акте проставляете подписи ответственных лиц при приемке продукции, включая водителя, ставите печать. В случае отказа водителя указываете соответствующую отметку об отказе.
- 1.3 В ТТН заносите данные об оформленном акте недостачи.
- 1.4 В течение 24 часов после приемки направляете акт с внешними файлами (ТТН, фото) менеджеру ООО «ПК Вортекс».
- 1.5 В течение 24 часов с момента отправки акта в Ваш адрес будет отправлено письмо с предложениями по решению данного вопроса.

2. При обнаружении недостачи по количеству во время хранения (тарная упаковка):

- 2.1. Составляет акт (приложение 1).
- 2.2. В акте **обязательно указываете с групповой этикетки номер ОТК**, прикладываете фото, ставите подписи и печать.
- 2.3. В течение 24 часов после обнаружения факта недостачи направляете акт с внешними файлами (фото) менеджеру ООО «ПК Вортекс».
- 2.4. В течение 24 часов с момента отправки акта в Ваш адрес будет отправлено письмо с предложениями по решению данного вопроса.

II. Входящая рекламация по качеству:

- 1.1. В момент выявления несоответствия по качеству составляете акт (приложение 1).
- 1.2. В акте проставляете подписи ответственных лиц и печать, прикладываете **ОБЯЗАТЕЛЬНО** фото.
- 1.3 В течение 24 часов с момента выявления несоответствия направляете акт с внешними файлами (фото) менеджеру ООО «ПК Вортекс».
- 1.4 В течение 72 часов с момента отправки акта в Ваш адрес будет отправлено письмо с предложениями по решению данного вопроса.

ООО «ПК «Вортекс»	Регламент работы с рекламациями	Документ № - - - стр. 12 из 13	Дата 20 /10 /2016
-------------------	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------

Заключение о возможных причинах недостачи (заполняется поставщиком/продавцом)	
---	--

Сведения о качестве товара по каждому наименованию:

Способ проверки товара по качеству (применение согласно инструкции, тактильные, обонятельные ресурсы и др.)	
Тип использованного оборудования	
Разведение продукта	
Выдержка на обрабатываемой поверхности	
Какое количество подходов при испытании (пр-р, сколько машин помыли, сколько раз помыли оборудование, обработали вымя и т.п.)	
Особенности в применения средства	
Условия хранения до приемки продукции (температура, штабелирование и т.д.)	
Эталоны, по которым производилась проверка качества товара (образцы, партия и дата производства и т.д.)	
Всего выявлено некачественного товара в количестве, шт./ сумму, руб.	
Приложения к акту (фото, ТГН, отзывы, счет-фактуры и т.д.)	
Заклучение о возможных причинах возникновения отклонений от требований (заполняется поставщиком/продавцом)	

Подписи лиц, участвующих в приемке:

_____	_____	_____
<i>подпись</i>	<i>ф.и.о.</i>	<i>должность, подтверждение полномочий</i>
_____	_____	_____
<i>подпись</i>	<i>ф.и.о.</i>	<i>должность, подтверждение полномочий</i>
_____	_____	_____
<i>подпись</i>	<i>ф.и.о.</i>	<i>должность, подтверждение полномочий</i>
_____	_____	_____
<i>подпись</i>	<i>ф.и.о.</i>	<i>должность, подтверждение полномочий</i>

Особое мнение: _____

От _____ подписи _____ отказались _____ по
 причине: _____

ООО «ПК «Вортекс»	Регламент работы с рекламациями	Документ № - - - стр. 13 из 13	Дата 20 /10 /2016
-------------------	---------------------------------	-----------------------------------	----------------------

Приложение №2 к регламенту по работе с рекламациями



ИНН 1834053080, КПП 184001001,
 Филиал № 6318 ВТБ 24 (ПАО) в РКЦ САМАРА
 р/с № 40702810710570004449
 БИК 04360295 к/с 30101810700000000955

Реквизиты:

426039, УР, г. Ижевск, ул. Новосмирновская, 14
 Контакты: тел. +7 (3412) 26-00-27
 e-mail: office@pk-vortex.ru, www.vortex-avto.ru

№ _____

От _____

Директору/Генеральному директору ООО « _____ »

Вызов

« » _____ 2016г. по товарной накладной № _____ от _____ « » _____ 2016г. в рамках договора о поставке № _____ от « » _____ 2016г. (далее – Договор) в соответствии со спецификацией № _____ от « » _____ 2016г. Ваша организация поставила в адрес ООО «ПК «Вортекс» _____ (далее – Товар).

Через _____ дней обнаружилось _____

В связи с этим согласно пункта _____ Договора просим Вас направить к нам Вашего представителя для составления Акта.

Ответ на данный вызов должен быть дан не позднее _____ дней с момента получения.

Генеральный директор
 ООО «ПК «Вортекс»

_____/Телеусова М.В.