Регламент
гарантийного обслуживания

продукции компании «ОППЕН ТЕХ»

ОГЛАВЛЕНИЕ

[1. ОБщая информация 2](#_Toc73463702)

[2. ТЕрмины, употребляемые в регламенте 2](#_Toc73463703)

[3. Порядок приема рекламаций по готовым изделиям и комплектующим 3](#_Toc73463704)

[3.1. Порядок поступления рекламаций в ООО «ОППЕН ТЕХ» 4](#_Toc73463705)

[3.2. Сроки принятия к рассмотрению поступивших рекламаций 7](#_Toc73463706)

[3.3. Сроки рассмотрения поступивших рекламаций 8](#_Toc73463707)

[3.4. Порядок компенсации потерь по рекламациям 8](#_Toc73463708)

[3.5. Производство и отгрузка рекламационных изделий 8](#_Toc73463709)

1. ОБщая информация

Данные правила касаются принципов работы с гарантийными претензиями партнеров и клиентов, заключивших с ООО «ОППЕН ТЕХ» договоры на поставку продукции. Размещение данной информации необходимо для предотвращения возможного недопонимания, связанного с незнанием или невыполнением партнерами и клиентами ООО «ОППЕН ТЕХ» данных правил.

1. ТЕрмины, употребляемые в регламенте

*Акт технической оценки* – заключение (документ) по результатам диагностики электрооборудования.

*Дефект* – каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.

*Диагностика (экспертиза)* – процедура проверки работоспособности изделия, выявление причин возникновения неисправностей, определение ремонтопригодности дефектного оборудовании.

*Закрытая рекламация* – рекламация, ответ на которую безоговорочно принят заявителем либо в течение 5 рабочих дней заявитель не выразил своего несогласия с ответом.

*Клиент* – юридическое лицо, заключившее договор с ООО «ОППЕН ТЕХ» на поставку продукции.

*Отзыв* – информация, получаемая от клиента вне группы и характеризующая его отношение к продукции, ценам, условиям работы.

*Отклоненная рекламация* – рекламация, по которой: в процессе рассмотрения установлено, что несоответствие возникло по причинам, не зависящим от ООО «ОППЕН ТЕХ» (в том числе из-за нарушения требований инструкции по монтажу) срок предоставления клиентом дополнительной информации, запрошенной ООО «ОППЕН ТЕХ», превышает 10 рабочих дней.

*Принятая рекламация* – рекламация, в процессе рассмотрения которой установлено, что несоответствие возникло по вине завода ООО «ОППЕН ТЕХ».

*Рекламационное обращение* – обращение клиента по установленной форме, содержащее одну или несколько рекламаций.

*Рекламация* – оформленное и зарегистрированное в установленном порядке заявление получателя или потребителя продукции ООО «ОППЕН ТЕХ» в связи с несоответствием качества и/или комплектности поставляемой продукции условиям заключенного договора. Рекламация может содержать указание на несколько дефектов одного изделия/партии продукции.

*Рекламации по качеству* – рекламации, возникшие в результате некачественного исполнения заказа (на всех этапах производства, хранения и транспортировки); конструкторских и технологических недоработок; ошибок в заказах; неправильной эксплуатации изделий конечным потребителем; неграмотного монтажа и т.д. пересортицы, несоответствия в количестве отгруженной продукции и т.п.

*Рекламации по обслуживанию* – рекламации, возникшие в результате срыва сроков поставки, ошибок в документах и т.п.

*Регистрационный номер рекламации* – номер, за которым в ООО «ОППЕН ТЕХ» зарегистрирована рекламация.

*Удовлетворенная рекламация* – рекламация, по которой ООО «ОППЕН ТЕХ» удовлетворило требования заявителя (например, отгружена годная продукция взамен бракованной, произведен восстановительный ремонт).

*Явный дефект* – дефект, выявление которого (в том числе визуально) возможно до начала эксплуатации продукции (явный производственный дефект, повреждение продукции при транспортировке, хранении и т.п.).

1. Порядок приема рекламаций по готовым изделиям и комплектующим
	1. Порядок поступления рекламаций в ООО «ОППЕН ТЕХ»

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 сервису ООО «ОППЕН ТЕХ» или со своим ведущим менеджером и изложить ему всю собранную информацию по обнаруженному несоответствию.

2. Рекламационное обращение предъявляется в письменной форме (по электронной почте) в виде заполненного бланка установленной формы (см. п. 1.3) с обязательным удовлетворением пунктов 1.4-1.11 порядка приёма рекламаций и адресуется менеджеру по сервису по адресу электронной почты support@oppen.ru , а также на адрес электронной почты ведущему менеджеру клиента. Фактом регистрации рекламации служит получение клиентом от ООО «ОППЕН ТЕХ» номера, за которым зарегистрирована рекламация.

ВНИМАНИЕ! Рекламационная заявка обязательно должна быть зарегистрирована. Отправка рекламационного товара в адрес ООО «ОППЕН ТЕХ» осуществляется только после выполнения пункта 1.2 и получения от ООО «ОППЕН ТЕХ» регистрационного номера рекламации. В противном случае рекламационная продукция не будет принята.

ВНИМАНИЕ! Продукция, полученная по зарегистрированной рекламации, сначала принимается на диагностику, для определения характера неисправностей по вине производителя или по вине клиента. После проведения диагностики и составления акта технической оценки, менеджер сервису сообщает клиенту решение по принятию или непринятию товара в гарантийный ремонт.

3. Рекламации подаются на бланке установленной формы: бланк рекламации (приложение А)

4. Рекламация по качеству должна содержать следующие данные:

наименование продукции;

серийный номер продукции, дату приобретения продукции, дату монтажа (если продукция была смонтирована);

номер счета (товарной накладной, бланка комплектации), по которому данный товар был приобретен;

количество дефектной продукции;

описание (перечень) заявленных дефектов;

описание места нахождения продукции (в транспортном средстве, на складе, на объекте, т.д.);

информацию с маркировочных этикеток, либо фотографии этикеток на продукции, позволяющие определить серийный номер продукции, для выявления срока изготовления, исполнителя, используемых для производства продукции сырья, материалов, комплектующих, чтобы установить причины возникновения рекламационного обращения;

фотографии дефектов продукции или дефектных частей готового изделия. При этом фотографии должны позволять идентифицировать дефектную продукцию и характер выявленного дефекта (подробнее см. п. 1.5);

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.;

конкретные предложения клиента по урегулированию рекламации;

контактные данные составителя, подпись, наименование и печать организации, телефон, адрес электронной почты для связи.

5. 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 местонахождения изделия и тип объекта (проема), на котором должен производиться монтаж.

Обнаружить возможные дефекты по внешнему виду желательно до начала монтажа.

Если дефект выражается в отклонениях от нормальной работы изделия, 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 производителю на дополнительные уточняющие вопросы.

6 Рекламация по количеству должна содержать следующие данные:

серийный номер с указанием модели, даты производства и порядковым номером, наименование продукции;

номер заказа либо спецификации;

количество согласно счету;

фактическое количество;

фотографии, подтверждающие факт наличия рекламационной ситуации. При этом при несоответствии артикула (пересортице) должна прилагаться фотография маркировочной этикетки/идентификационной бирки поступившей продукции и фотография продукции при распаковке c отображением маркировочной этикетки/идентификационной бирки;

контактные данные составителя, подпись, наименование и печать организации, телефон, адрес электронной почты для связи.

7. Расхождение указывается по каждому серийному номеру отдельно. В случае пересортицы в бланке рекламации указывается серийный номер, по которому выявлена недостача, и серийный номер, по которому количество превышает указанное в счете. В случае выявления несоответствия серийный номер внутри упаковки в бланке рекламации указывается серийный номер согласно маркировочной этикетке/идентификационной бирке в качестве недостачи и серийный номер внутри упаковки в качестве излишка.

8 Для ускорения рассмотрения к рекламации могут быть приложены доказательные документы:

информация, касающаяся сути рекламации, и которая может повлиять на решение ООО «ОППЕН ТЕХ» при вынесении заключения по конкретному рекламационному обращению;

официальные письма от клиентов, электронная переписка с клиентом и т.д.

9. В случае нехватки информации для объективного вынесения решения по рекламациям, касающимся качества и количества, менеджер по сервису может запросить у клиента дополнительные сведения.

10. В случае если клиент в течение 5 (пяти) рабочих дней не предоставляет запрашиваемой информации, менеджер по сервису в течение 1 (одного) рабочего дня формирует дополнительный запрос клиенту.

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

* 1. Сроки принятия к рассмотрению поступивших рекламаций
1. Рекламации по качеству:

на скрытые неисправности производственного характера (скрытые дефекты) в течение установленного гарантийного срока на продукцию;

на явные дефекты -в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения товара клиентом;

на дефекты, скрытые внутри упаковки, в течение 3 (трёх) календарных дней с момента получения товара клиентом.

2. Рекламации по количеству:

по количеству и соответствию упаковочных мест в поставке: не позднее 2-х рабочих дней с момента окончания разгрузки транспортного средства на складе клиента, представителя или транспортной компании.

по содержанию (в том числе соответствию продукции в упаковке маркировочной этикетке) в упаковочных местах: в течение 3 (трёх) календарных дней с момента получения клиентом товара на складе ООО «ОППЕН ТЕХ», поступления товара клиенту.

3. Рекламации по обслуживанию:

в течение 2 (двух) недель с момента наступления рекламационного случая.

Примечание. Чтобы исключить из возможных причин возникновения повреждений неаккуратные действия монтажников при проведении монтажа готовых изделий и комплектующих, ООО «ОППЕН ТЕХ» просит тщательно проверять продукцию перед монтажом на предмет наличия дефектов по внешнему виду. 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.

* 1. Сроки рассмотрения поступивших рекламаций

1. Рекламации по качеству:

в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента предоставления клиентом необходимой информации.

2. Рекламации по количеству:

в течение 3 (трех) рабочих дней с момента предоставления клиентом необходимой информации.

3. Рекламации по обслуживанию:

в течение 3 (трех) рабочих дней с момента предоставления клиентом необходимой информации.

* 1. Порядок компенсации потерь по рекламациям
1. В случае если рекламация принимается, ремонт или замена продукции производится за счет ООО «ОППЕН ТЕХ».

2. Рекламации/обращения по дополнительным компенсациям (дополнительные затраты конечных клиентов/дилеров ООО «ОППЕН ТЕХ» за выезд, монтаж/демонтаж рекламационных изделий, транспортные расходы и т.д.) не принимаются, если иное не предусмотрено договором.

* 1. Производство и отгрузка рекламационных изделий

1. В случае если после проведения диагностики рекламация принята, срок ремонта и отгрузки рекламационных изделий указывается менеджером по сервису в ответе клиенту на рекламацию.

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

3. Общий срок удовлетворения рекламации не должен превышать 30 рабочих дней с момента вынесения решения по ней.

4. В случае если по удовлетворенной рекламации отремонтированный товар не востребован клиентом в течение 3 месяцев с момента принятия решения по рекламации, ООО «ОППЕН ТЕХ» признает такую рекламацию удовлетворенной. Обязательства перед клиентом по отгрузке таких ТМЦ по истечению 3-х месяцев могут быть аннулированы в одностороннем порядке. Также ООО «ОППЕН ТЕХ» может потребовать компенсацию за хранение товара.

Приложение А

Рекламационный акт №\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Наименование компании)

Наименование продукта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Серийный номер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Номер счёта (товарной накладной) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выхода из строя/отказа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество продукции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Места нахождения продукции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Описание неисправности/отказа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность, ФИО, подпись лица, составившего рекламационный лист:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 М.П