

~ 57 от 01.12.2016

УТВЕРЖДАЮ

Коммерческий директор
ГК «Флекси»

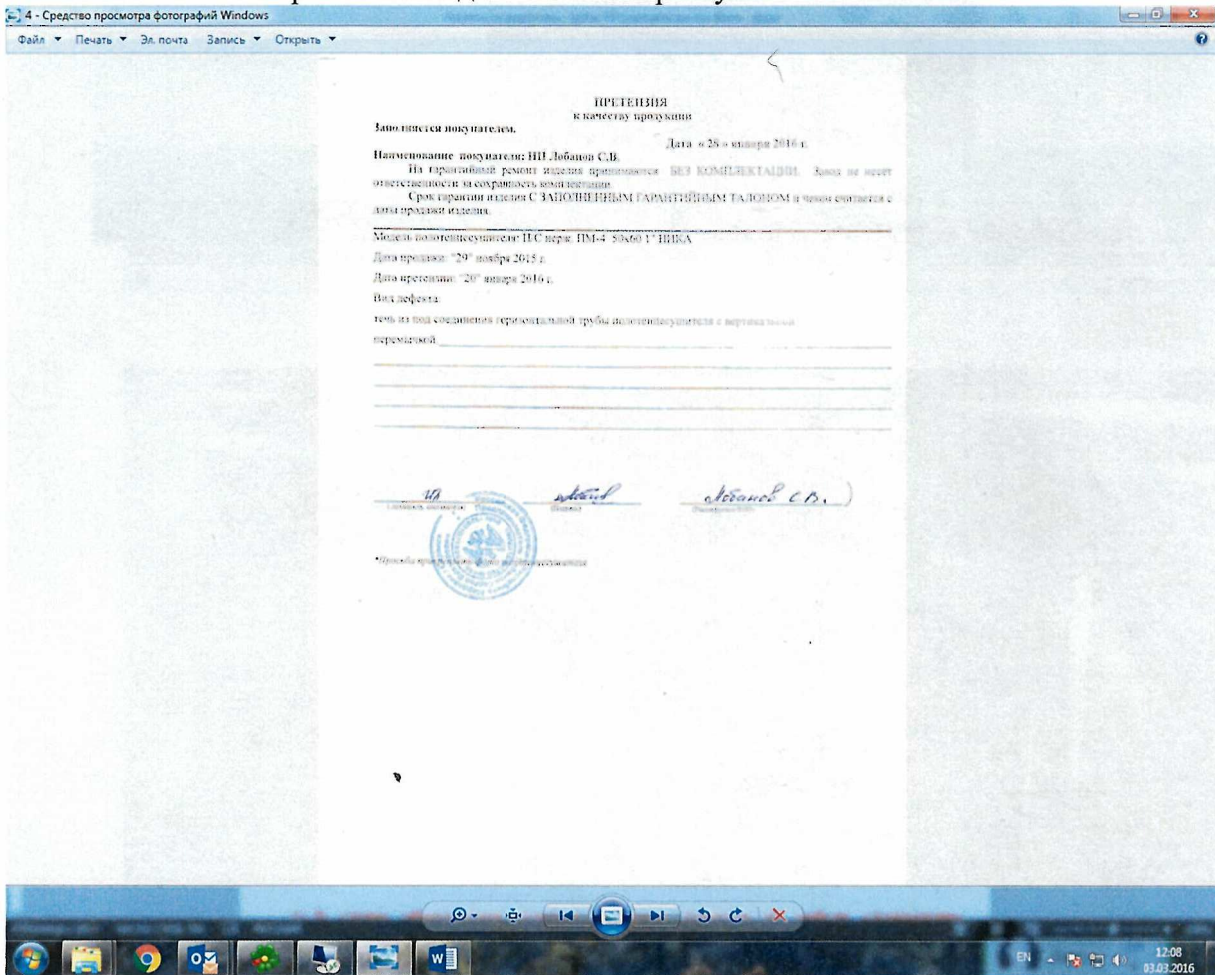
_____ Зуев А.А.
« _____ » _____ 2016 г.

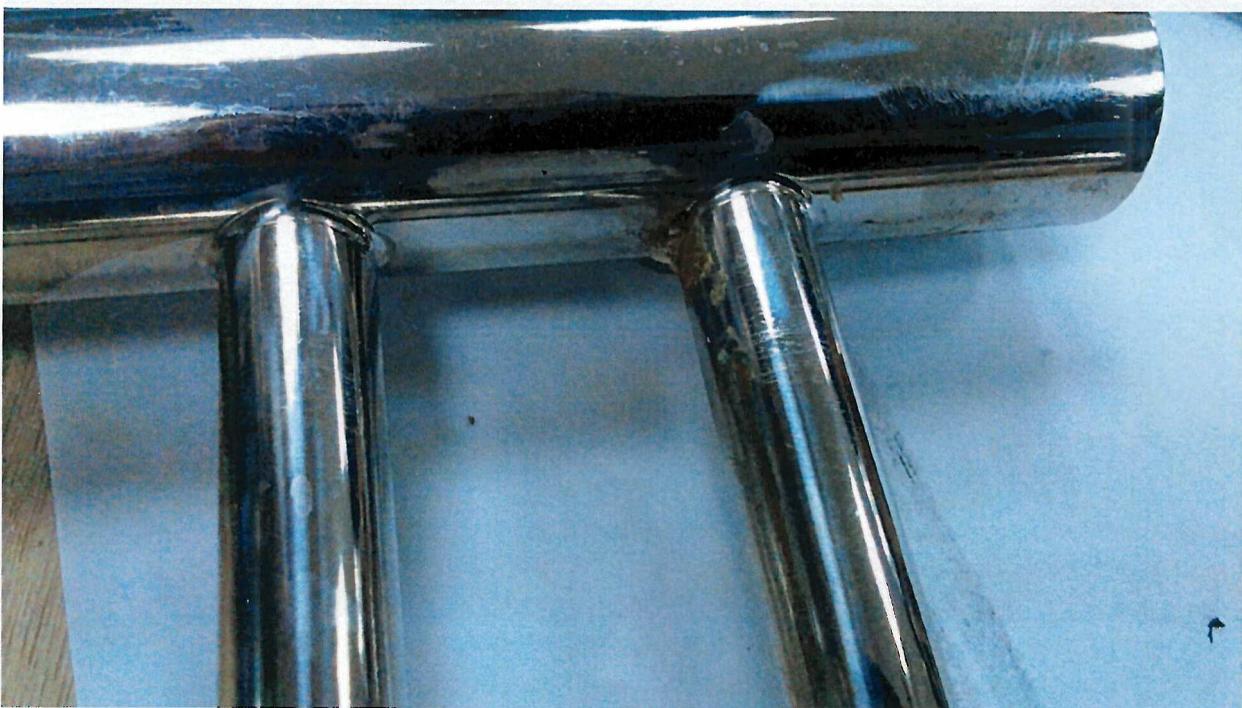
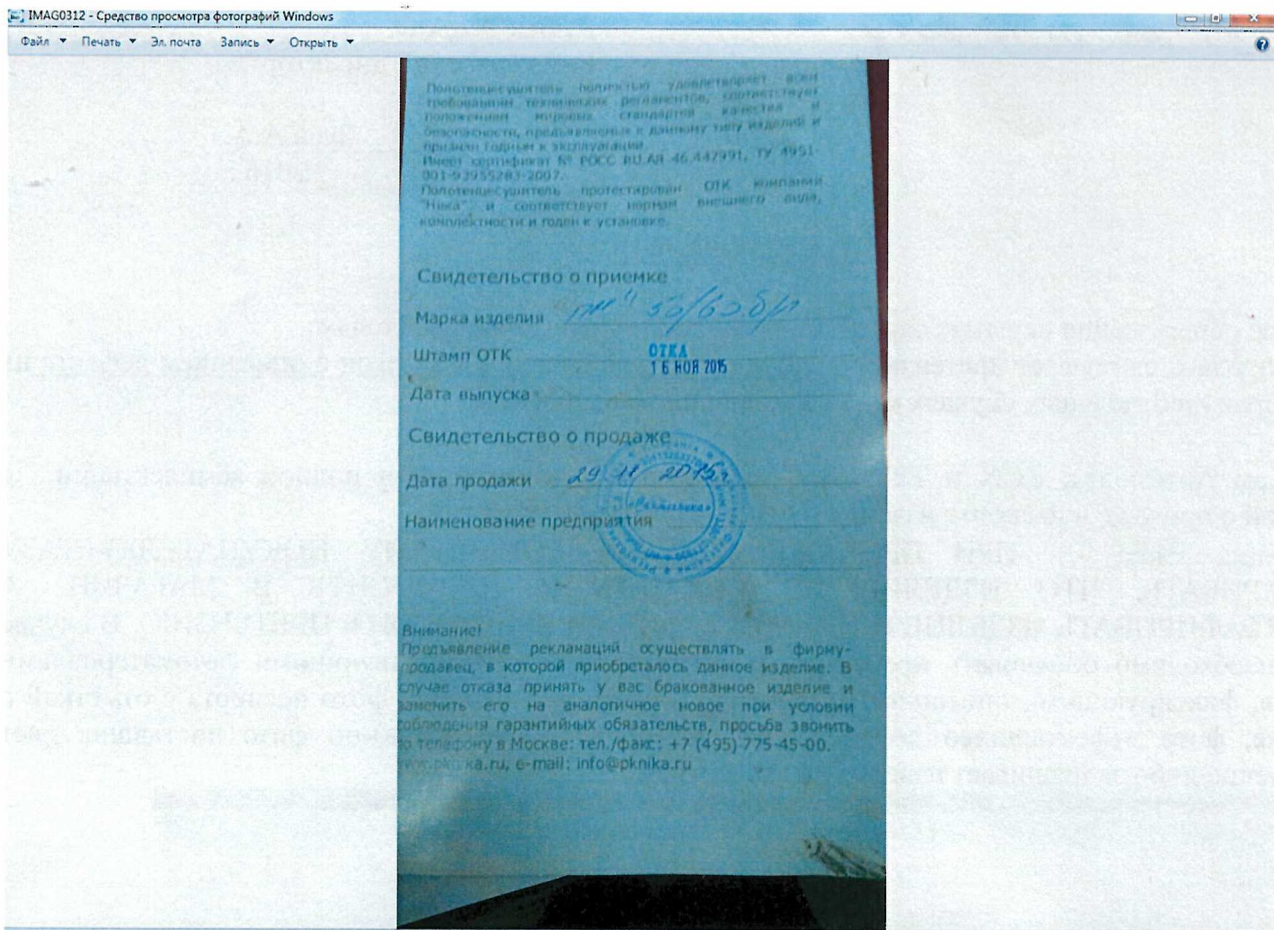
ПАМЯТКА №10

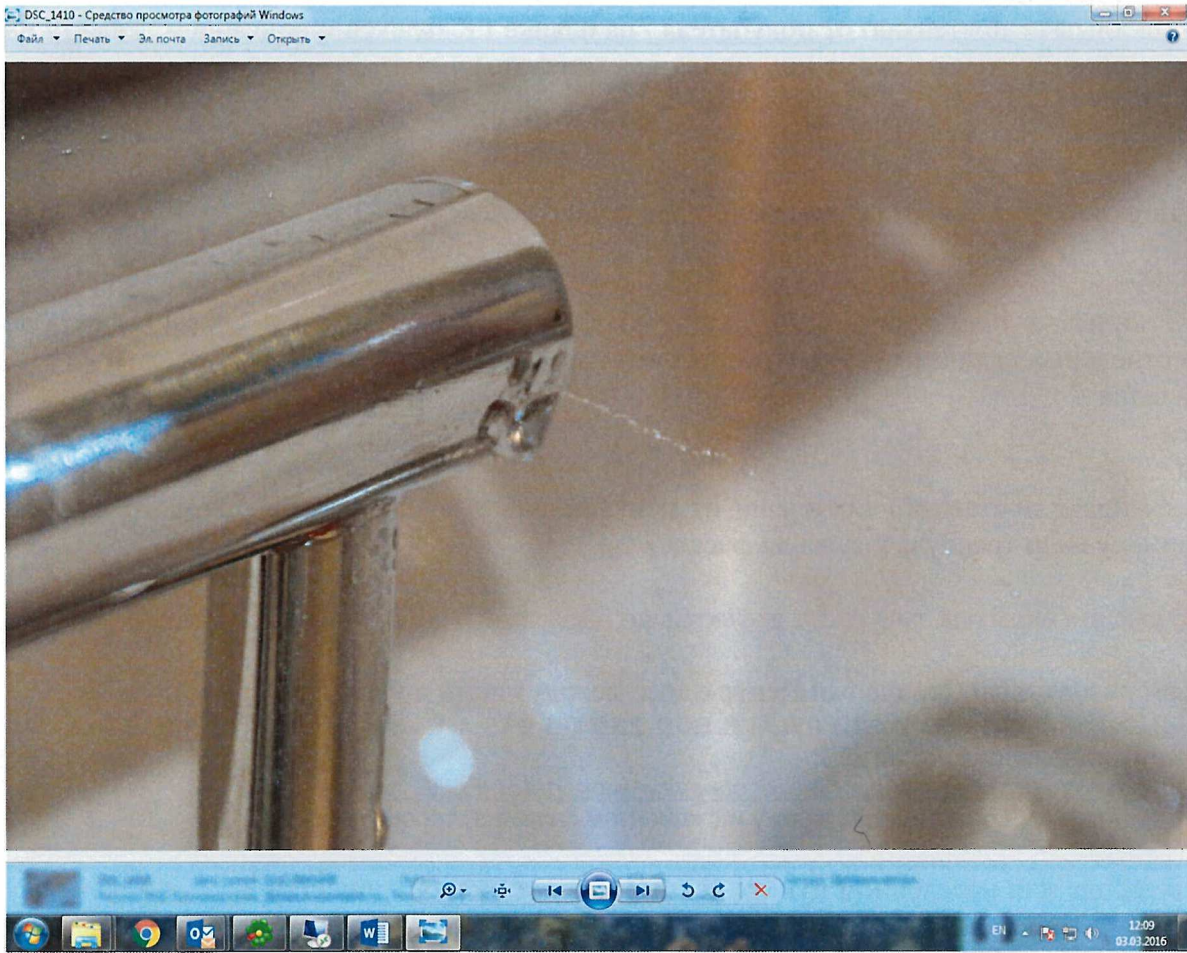
1) **В случае обнаружения скрытых заводских дефектов по полотенцесушителям:**

Отдел продаж, скидывает претензию от покупателя –на бланке ГК Флекси с описанием дефекта на почту Брак (в отдельных случаях могут запрашиваться доп.фото).

- П/с фирм **Артёмовск, ZOX и ТРУГОР** – принимаются к возврату в полной комплектации, с отметкой о продаже в паспорте изделия (если не истёк срок гарантии).
- **Продукция Ника** - ПРИ ПРОДАЖЕ ИЗДЕЛИЯ КОНЕЧНОМУ ПОКУПАТЕЛЮ-СРАЗУ ОГОВАРИВАТЬ, ЧТО ИЗДЕЛИЕ НЕ СНИМАТЬ И ПРИНОСИТЬ В МАГАЗИН- А ФОТОГРАФИРОВАТЬ ИЗДЕЛИЕ И С ФОТОГРАФИЯМИ ВЫСТАВЛЯТЬ ПРЕТЕНЗИЮ. В случае брака необходимо обосновать претензию и подкрепить ее соответствующими фотоматериалами изделия, фиксирующими описанное отклонение (общий вид изделия, фото паспорта с отметкой о продаже, фото дефекта/видео дефекта, скан заявления от магазина)-по фото поставщик дает заключение/либо запрашивает изделия на экспертизу.







2) В случае обнаружения скрытых заводских дефектов по радиаторам покупатель должен:

Отдел продаж, скидывает претензию от покупателя –на бланке ГК Флекси с описанием дефекта на почту Брак (в отдельных случаях могут запрашиваться доп.фото).

- общий вид изделия
- фото упаковки
- фото дефекта
- У радиаторов ROYAL фото/скан паспорта с отметкой о продаже!

3) В случае обнаружения скрытых заводских дефектов по мебели «Аквамарин» покупатель должен:

Отдел продаж, скидывает претензию от покупателя –на бланке ГК Флекси с описанием дефекта на почту Брак (в отдельных случаях могут запрашиваться доп.фото)

- общий вид изделия
- фото упаковки
- фото дефекта
- если есть не комплект достаточно претензии от покупателя/возможно потребуется фото нужной запчасти (к примеру если треснула краска на фасаде).

4) В случае обнаружения скрытых заводских дефектов по насосам «WILO» покупатель должен:

обратиться в Авторизованный Сервисный Центр-адрес можно узнать по Горячая линия сервисной службы ВИЛО РУС - 8 800 250 06 91 Или заполнить и отправить заявку на сайте

http://www.wilo.ru/glavnaja-stranica/servis-and-support/service/service-support/#.VvEqHE_tmko

Операторы с коллцентра сами распределят заявку и с клиентом свяжется сервис сам.

В случае, если в городе или населенном пункте нет Авторизованного Сервисного Центра конечному потребителю необходимо с претензией о неисправности, в которой будут четко указаны требования покупателя, с приложенным с ней паспортом, гарантийным талоном и чеком, подтверждающего покупку насоса, обратиться в магазин (место покупки данного товара). Который, в свою очередь, должен обратиться со всеми вышеперечисленными документами в отдел продаж ГК Флекси.

После получения нами бракованной продукции-мы передаем ее на экспертизу в Сервисный центр, находящийся по адресу ул. Куйбышева, 4 ООО «Пензагазкомплект». Максимальный срок экспертизы, ремонта в СЦ составляет не более 45 календарных дней. Пока насос находится в СЦ замену брака не отписывать!!!! ВМЕСТЕ С НАСОСОМ КЛИЕНТ ПЕРЕДАЕТ СРАЗУ ДЕНЬГИ В РАЗМЕРЕ 550 РУБЛЕЙ

(ЦЕНА МОЖЕТ МЕНЯТЬСЯ ПО УСМОТРЕНИЮ СЦ).



ООО «ПЕНЗАГАЗКОМПЛЕКТ»
ПЕНЗАГАЗКОМПЛЕКТ

440052, г. Пенза, ул. Кубышева, 4. Тел: (841-2) 56-65-37; Факс: 52-46-62; E-MAIL: pga@psnza.ru

№ п/л 1/09

Итого: 2015

Руководитель
Г.А. Бухалтер

Информационное письмо

Настоящим сообщаем, что ООО «Пензагазкомплект» с 01.09.2015 г. увеличило стоимость диагностики насосов и насосных станций. Стоимость диагностики составляет 550-00 рублей за единицу.

С уважением,
директор
ООО «Пензагазкомплект»

Евстратиев Д.В.

Возможные варианты:

Если гарантийный случай

Отправка клиенту насоса после гарантийного ремонта + 550 рублей назад клиенту.

Отправка клиенту нового насоса, в случае если товар не ремонт пригодный, либо его ремонт нерентабелен + 550 рублей назад клиенту.

Если негарантийный случай

Отправка клиенту насоса после диагностики + акт дефектации из СЦ + чек об оплате диагностики.

ООО «Пензагазкомплект»
440052, Россия, г. Пенза,
ул. Кубышева, д. 4
Тел: (841-2) 56-65-37, факс: 52-46-62
E-mail: pga@psnza.ru
ООО «Пензагазкомплект»

АКТ 19/7-15
от 5 ноября 2015 г.

З.И.И. П.О. Смирнов В.М.
Шенюков В.П.И.И. Смирнов С.В.

составили настоящий акт о нижеследующем:
При проведении осмотра технического состояния насоса выявлены следующие дефекты: [Handwritten description]

УСТАНОВЛЕНИЕ: [Handwritten findings and conclusions regarding the pump's condition and repair status]

СДЕЛАННО ПИИ: [Handwritten signature and date]

Представитель: [Handwritten signature]

- 5) В случае обнаружения скрытых заводских дефектов по счетчикам газа и воды покупатель должен: Отдел продаж, скидывает претензию от покупателя –на бланке ГК Флекси с описанием дефекта на почту Брак (в отдельных случаях могут запрашиваться доп.фото)
- общий вид изделия
 - фото упаковки
 - фото дефекта
- изделия принимаются к возврату
 - в полной комплектации (счетчик, присоединительные комплекты, паспорт),
 - номер счетчика должен совпадать с номером в паспорте.
 - Счетчики, номера на которых не соответствует номеру в паспорте, а также отсутствие паспортов вообще - предоставляется новый паспорт или его дубликат с официальным письмом завода, для этого необходимо
 - Полное название клиента
 - Индекс
 - Адрес
 - Если счетчик пришел в разобранном виде, с сорванной пломбой, запотевшим/потёртым стеклом-к претензии необходимы фото-упаковка, последняя страница паспорта, общий вид счетчика, номер с него, и фото дефекта вблизи.
 - Бракованные газовые счетчики, принимаются в сопровождение акта о неисправности прибора, составленного обслуживающей компанией, без механического повреждения.
 - Бракованные счетчики, размером более Д25 принимаются в сопровождение акта о неисправности прибора, составленного обслуживающей компанией, либо с отметкой о вводе в эксплуатацию на паспорте изделия.
- 6) В случае обнаружения скрытых заводских дефектов по трубе Viore теплый пол: : Отдел продаж, скидывает претензию от покупателя –на бланке ГК Флекси с описанием дефекта на почту Брак + фото
- общий вид изделия



-фото дефекта



- Поставщик обязательно затребует возврат дефектной трубы-пусть это даже будет не целая бухта, а кусок в несколько метров. Примерный срок рассмотрения претензии 5 рабочих дней.
- 7) В случае обнаружения скрытых заводских дефектов по трубе Про аква покупатель должен: Отдел продаж, скидывает претензию от покупателя –на бланке ГК Флекси с описанием дефекта на почту Брак + фото
-фото с маркировкой трубы



-Фото дефекта близи





Если брак на нескольких хлыстах-на одном фото нужно, чтобы было несколько хлыстов –чтобы было видно брак на всех-издалека.

- Поставщик возможно затребует возврат дефектной трубы. Примерный срок рассмотрения претензии 5 рабочих дней.

В случае аварийной ситуации, перечень документов, необходимых поставщику у для компенсации – будет запрашиваться индивидуально в каждом отдельном случае. И РЕШАТЬСЯ ЭТОТ ВОПРОС БУДЕТ МЕЖДУ ОТДЕЛОМ ПОСТАВОК И ОТДЕЛОМ ПРОДАЖ ГК ФЛЕКСИ.

Памятки № 384, 386, 387 от 14.12.12г. считать недействительными.

СОСТАВИТЕЛЬ

 /Слепышова М.М./

Ознакомлены:

Манжос Д.В. _____

Мординов Е.В. _____

Шумский К.И. _____

Изюмская В.В. _____