**Регламент: по принятию претензий по товару, который не отгрузили при доставке или самовывозе, или который не подошел; по возврату бракованной продукции.**

**При выявлении недостающего товара/сломанного при доставке или самовывозе**, партнёр (покупатель/клиент) составляет акт-претензию, которую отправляет на почту, или сообщает по телефону в течении 3 (трех) рабочих дней после получения товара.

1. Акт-претензия направляется по электронной почте на адрес sale@stv39.ru и info@stv39.ru. В претензии в обязательном порядке должно быть указано: наименование, количество, артикул товара по принятой накладной с указанием ее номера и даты.

ИЛИ

2. Факт выявления недостающего при доставке или самовывозе, так же можно сообщить по телефону +7 (4012) 55-55-14, при фиксации данного обращения, оператор, должен сообщить Вам свой номер/имя.

**После окончания 3 (трех) рабочих дней, претензия о недостающем при доставке** или самовывозе товаре – не принимаются и ответственность полностью ложиться на партнёра (покупателя/клиента).

**Претензии по недостающему товару, рассматриваются поставщиком в течении 3 (трех) рабочих дней, только после фиксации факта от партнёра (покупателя/клиента).**

**Бракованный товар, не принимается** от партнёра (покупателя/клиента):

1. Если есть механические повреждения, повлиявшие на работу и выполнения функции прибора/товара.
2. Если в одной коробке/таре(поставке) с товаром на возврат находиться товар, не относящийся к поставщику, то весь товар возвращается обратно к партнёру (покупателю/клиенту). (данный пункт распространяется на все виды возврата поставщику.)
3. Лампы накаливания возврату не подлежат.
4. На светодиодные лампы гарантия действует согласно паспорту.

Проверка бракованного товара осуществляется **поставщиком** на его складе в течении 3 (трех) рабочих дней с момента поступления товара на склад, только по **правильно** заполненной форме «Акт по возврату бракованного товара» (см. приложение 1) или в свободной форме, но с обязательным указанием артикула/наименования по накладной поставщика и номера последней накладной, по которой была произведена покупка товара. ***Акт должен быть заполнен до приезда водителя. Копию акта сохраняйте до ответа поставщика. Без подписи водителя, который принял товар, акт недействителен.***

Сумма компенсации за бракованный товар производиться после полной приёмки товара на складе и при условии предоставления необходимых документов (возвратная ТОРГ-12 или изменение первоначального документы покупки и т.п.).

Компенсация за бракованный товар может производиться одним из следующих способов, на выбор партнёра (покупателя/клиента):

1. отгрузка кондиционного товара на сумму возврата;
2. возврат денежных средств на счёт партнёра (покупателя/клиента)

**Возврат/внесение корректировок в накладную или замена товара производиться ТОЛЬКО после получения товара на склад поставщика, в том количестве, в котором он поступил от покупателя.**

**Данная инструкция вступает в силу с 1 марта 2023г.**

**Акт по возврату бракованного товара**

Организация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата возврата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Артикул по накладной поставщика | Количество | Номер и дата накладной |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Копию акта сохраняйте до ответа поставщика**

ФИО водителя\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_