**Инструкция по возврату бракованной продукции и товаров, которые не отгрузили при поставке или самовывозе.**

* **При выявлении недостающего товара при доставке или самовывозе,** **партнёр (покупатель/клиент) составляет акт-претензию или сообщает по телефону в течении 3 (трех) рабочих дней после получения товара.**
* **При выявлении бракованного товара при доставке или самовывозе, партнёр (покупатель/клиент) составляет акт-претензию или сообщает по телефону по браку 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 с номером и дата документа по которому приобретался данный товар;
* краткое описание неисправности. (при браке)

**ИЛИ**

1. Факт выявления недостающего или бракованного товара при доставке или самовывозе, так же можно сообщить по телефону **+7 (4012) 55-55-14 ,** при фиксации данного обращения, оператор, должен сообщить Вам входящий номер обращения и его фамилию.
* **После окончания 3 (трех) рабочих дней**, претензия о **недостающем** при доставке или самовывозе товаре - **не приниматься** и ответственность полностью ложиться на партнёра (покупателя/клиента).
* **Бракованный товар, принимаемый после окончания 3 (трех) рабочих дней** от получения партнёра (покупателя/клиента) не принимается:
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 относящееся к поставщику, то весь товар возвращается обратно к партнёру (покупателю/клиенту). (данный пункт распространяется на все виды возврата поставщику.)
* Проверка **бракованного** товара на складе поставщика осуществляется поставщиком на его складе в течении **3 (трех) рабочих дней** с момента поступления товара на склад.
* **Претензии по недовозу товара, рассматриваются поставщиком в течении 3 (трех) рабочих дней, только после фиксации факта от партнёра (покупателя/клиента).**
* 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):
* отгрузка кондиционного товара на сумму возврата;
* возврат денежных средств на счёт партнёра (покупателя/клиента);

**Данная инструкция вступает в силу с 01 ноября 2019 года.**