

## Оформление претензий

Уважаемый клиент!

Компания ЮГРОС уделяет особое внимание вопросам повышения качества своей продукции и услуг. Для оперативного рассмотрения претензий, а также для устранения выявления недостатков, мы просим Вас оперативно информировать о выявленных случаях некачественной продукции и предоставлять необходимые нам сведения и документы.

### **Комплект документов, необходимый для рассмотрения претензий по браку:**

1. Претензионное письмо (указать плательщика, дату, проблему, требования)
2. Акт входного контроля по качеству с подробным описанием места нахождения дефектов.
3. Изделие, по которому оформляется претензия. По согласованию с Поставщиком возможно предоставление Фото ( видео) материала, если дефекты однозначно отображаются на фотографиях

Акт входного контроля может оформляться в любой форме, в которой должна быть отражена следующая информация:

- Идентификационные данные поставки, в которой обнаружено несоответствие: № заказа ( на ярлыке), номер УПД
- Наименование, обозначение, размеры продукции
- Подробное описание выявленных недостатков, их количество, размеры, места расположения по каждому несоответствующему изделию
- Обоснование несоответствий со ссылкой на чертеж, стандарт, технические условия
- Условия, при которых обнаружено несоответствие (при приемке, при распаковке, монтаже, при эксплуатации и т.п.)

Правила предоставления фото( видео) материала: обязательно предоставления фото ( видео) **с общим видом + фрагмент с браком, фото ярлыка**

В случае обнаружения несоответствий при приемке продукции (до снятия с борта авто) - обратиться к представителю Поставщика (водителю).

*Рассмотрение претензий происходит в течение 3 дней после получения полной информации о несоответствии.*