

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 1 из 8

Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс

Основные цели применения электронной формы регистрации рекламаций:

- Ускорить процесс принятия решения по рекламации, благодаря изначально качественной информации, полученной на входе;
- Создать базу данных, которая позволит анализировать и обрабатывать информацию для дальнейшей разработки корректирующих мероприятий направленных на устранение причин возникновения дефектов;

Уважаемый клиент, в случае если при приемке, хранении, обработке или эксплуатации продукции ГК Слотекс были обнаружены дефекты, то Вам требуется заполнить соответствующий электронный бланк рекламации по ссылке: <https://pyrus.com/form/1235020> которую Вам может направить сотрудник отдела качества или ответственный менеджер.

ВНИМАНИЕ! Рекламация принимаются от тех потребителей, которые напрямую покупали продукцию у ГК Слотекс. В случае если Вы приобретали продукцию у дилеров или иных юридических лиц, то сначала Вам требуется выставить рекламацию своему непосредственному продавцу, который далее перевыставит её производителю.

При заполнении бланка требуется заполнить все поля, обязательными полями являются те, что помечены знаком «*» так как это ключевые данные для быстрого принятия решения по Вашему обращению.

Порядок оформления рекламации на качество продукции

1. Требуется заполнить поле «Тип заявителя», это может быть как частное лицо, так и юридическое.

Тип заявителя *

Не выбрано

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 2 из 8

2. Из выпадающего списка «Юридические наименование продавца» следует выбрать юридическое лицо, у которого приобреталась продукция согласно счету или накладной (убедительная просьба сверять данную информацию т.к. в группу компаний Слотекс входит 8 компаний).

**Юридические наименование
продавца ***

Укажите то юр. лицо у которого Вы приобретали продукцию!

3. При необходимости заполнить поле «Ваш внутренний номер рекламации», указанные здесь данные будут перенесены в название созданного диалога по электронной почте для удобного поиска.

Ваш внутренний номер рекламации

Ваш внутренний номер рекламации будет транслироваться в тему созданной переписки

По факту заполнения всех данных и отправки заявки, будет создана рекламация и ей присвоится наш внутренний номер, который пойдет в название «Темы» в электронной переписке. В название «темы» также добавится информация, указанная в верхнем поле «Ваш внутренний номер рекламации».

ВАЖНО! В дальнейшем весь диалог следует вести внутри созданной нашим отделом качества переписке по электронной почте, в случае если Вы создадите новое сообщение с иной темой и отправите на электронный адрес поддержки, то это сообщение выпадет из контекста ранее созданной рекламации и Вы не получите обратной связи.

4. Заполнить поле «Месторасположение забракованной продукции» указав город, в котором фактически находится забракованная продукция

**Месторасположение
забракованной продукции ***

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 3 из 8

5. Укажите контактную информацию для обратной связи

Телефон * **Эл. почта ***

Доб.

6. Укажите информацию по дате обнаружения брака, способу доставки и желаемой форме компенсации

Дата обнаружения несоответствия *
Используемый способ доставки *
Желаемая форма компенсации *

7. Заполните таблицу с указанием номенклатуры, типа брака, количества и документации, по которой приобреталась данная продукция

Перечень забракованной продукции

В каждой строчке указывается лишь один тип/одна номенклатура забракованной продукции, а также ключевой дефект на единицу продукции

Дата УПД	Номер УПД *	Тип продукта *	Номенклатура *	Единица измерения из УПД *	Количество забракованной продукц...
				Не выбрано	

Перечень забракованной продукции

В каждой строчке указывается лишь один тип/одна номенклатура забракованной продукции, а также ключевой дефект на единицу продукции

Дата измерения из УПД *	Количество забракованной продукц...	Цена за шт. с НДС из УПД *	Общая стоимость с НДС	Выявленный дефект *	Описание несоответствия
но		0,00Р			
Итого: 0,00Р					

ВАЖНО! В столбце «Номер УПД» требуется указать номер товарной накладной (**не номер счета!**), по которой получено было забракованное изделие от ГК (группы компаний) Слотекс.

ВАЖНО! В каждой строчке указывается отдельная номенклатура и один вид брака на неё, соответственно если в изделии имеется несколько видов брака, то укажите самый критичный в столбце «Выявленный дефект», а остальные пропишите в столбце «Описание несоответствия». Программа разрешает указать только один дефект в столбце «Выявленный дефект».

8. Ответьте на дополнительные вопросы, которые могут возникнуть на ряд дефектов. Ответы на данные вопросы являются обязательными. В случае если вы не знаете ответа на данный вопрос, то поставьте в данном поле «-» прочерк.

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 4 из 8

Дефект вздутие/расслоение: Дефект был обнаружен до взятия в работу или был обнаружен после переработки? *

9. Укажите общую сумму рекламации

Общая сумма ущерба по рекламации *

0,00Р

10. Подтяните файлы, подтверждающие заявленный дефект

В случае выявления дефекта любого типа "Вздутие/расслоение" требуется:

- предоставить фотографии дефекта вместе с линейкой
- обозначить расстояние до ближайших сторон по длине и ширине (общий вид изделия с приложенной рулеткой).

Фото/ видео по каждому типу заявленного дефекта *

Обязательно требуются фотографии дефектов в следующем виде: общий вид изделия, вблизи под разными углами (30, 60, 90), фото этикетки паллеты/рулона/бирки, фото линейки рядом с дефектом

Дополнительные файлы

При необходимости можете подтянуть внутренние акты дефектации, товарные накладные или прочие документы

ВАЖНО! В каждой рекламации в обязательном порядке следует прикладывать фотографию тарного ярлыка паллеты, в которой было обнаружено бракованное изделие или выявлена недостача. В зависимости от выявленного Вами дефекта может всплывать подсказка о том, в каком виде требуется предоставить фото/видео, чтобы наши специалисты максимально быстро смогли разобраться в причинах и предоставить обратную связь.

Общие рекомендации по предоставлению фото/видео материалов:

1. Фотография тарного ярлыка паллеты;
2. Общий вид целого изделия с расположенной на нем измерительной рулеткой для указания расположения дефекта, желательно указать с помощью рулетки расположение дефекта относительно сторон изделия (на каком расстоянии от краев);
3. Бирка изделия или маркировка (рулона, паллеты) при её наличии;
4. Дефект под разными углами (30, 60, 90) с расстояния 30 см.
5. Рядом с дефектом требуется положить измерительную линейку для понимания размеров дефекта
6. При наличии любого рода механических повреждений требуется (по возможности) предоставить фотографии изделий в индивидуальной упаковке,

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 5 из 8

а также исходной тарной упаковки либо видео при выгрузке/распаковке паллеты и самого изделия.

7. В случае наличия трещин/разбуханий/пустот/вмятин на столешницах типа ДПМ или ЛДСП, требуются фотографии обратной стороны изделия (фотография так называемого «бэкинга»), а также фотография места врезки (углы) мойки, варочной поверхности, розеток, фурнитуры и т.д.

ВАЖНО! Размер подкрепляемых фото/видео файлом не должен превышать 250 Мб (мегабайт). В случае превышения размера загружаемых файлов рекомендуется добавить их в облачное хранилище и скинуть ссылку на данный массив данных в разделе «Дополнительные комментарии»

После заполнения всех полей, требуется в нижнем текстовом поле нажать на кнопку «Отправить».



В случае, если после нажатия на кнопку «Отправить» бланк не был отправлен, то следует пересмотреть заполненные выше поля. Поле, которое оказалось незаполненным, будет подсвечено красным цветом. После повторите попытку и нажмите на кнопку «Отправить».

Возможно, в дальнейшей работе для более детального анализа выявленного дефекта к Вам будет направлен запрос на предоставление дополнительных фотографий, просьба предоставить данные материалы в запрашиваемом виде.

В течение одного рабочего дня на указанную в заявке электронную почту придет письмо с бланком рекламации, который будет заполнен на основании введенных вами данных. Данный бланк требуется при необходимости дополнить, распечатать, подписать, поставить печать и отправить в виде скана ответным письмом, а оригинал **обязательно** отправить по почте по адресу: 195279, Санкт-Петербург, Индустриальный проспект, д.64

ГК Слотекс обязуется предоставить своё решение по оформленной Вами рекламации в течение 10 рабочих дней с момента её регистрации (это стандартные условия договора, которые могут изменяться согласно имеющимся договоренностям между компаниями). Данный ответ будет направлен на электронную почту, указанную в оформленной рекламации.

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 6 из 8

Благодарим за внимательное отношение к качеству поставляемой нами продукции, надеемся на дальнейшее взаимовыгодное сотрудничество.

Общие рекомендации по предоставлению информации по возможным дефектам

Недостача/излишек/пересорт:

1. В какой момент обнаружена недостача/излишек/пересорт?
2. Просим предоставить фотографию тарного ярлыка паллеты, в которой обнаружена недостача/излишек/пересорт изделия. Если отгрузка осуществлялась со склада РЦ СВ Рус по адресу Ленинградская область, Щеглово, Дизельная 2, то в случае утери тарного ярлыка его номер будет продублирован на нижней доске паллеты, просим его сфотографировать;
3. Просим предоставить фотографию фактически полученного груза (всей паллеты);
4. Если выявлен пересорт или излишек, то просим предоставить фотографии фактически полученного груза и бирок изделий при их наличии.

Механические повреждения:

1. Фотография тарного ярлыка паллеты, в которой выявлен дефект;
2. Фотография состояния тарной упаковки перед разгрузкой, до вскрытия;
3. Фотография индивидуальной упаковки изделия перед распаковкой. Если дефект уже видно под упаковкой, то сначала зафиксируйте его на фото или видео, а после вскрывайте упаковку;
4. Фотография общего вида целого изделия с расположенной на нем измерительной рулеткой для указания расположения дефекта, желательно указать с помощью рулетки расположение дефекта относительно сторон изделия (на каком расстоянии от краев);
5. Фотография наклейки/бирки (при её наличии) с наименованием и штрихкодом;
6. Фотография дефекта под разными углами (30, 60, 90) с расстояния 30-50 см, с приложенной рядом линейкой;
7. В случае если при приемке был зафиксирован факт наличия повреждения тарной упаковки или самого изделия, то требуется

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 7 из 8

предоставить скан ТТН с отметкой о повреждении или акт, который был составлен на месте с подписью водителя или кладовщика, в случае забора груза на складе производителя.

8. Требуется сообщить в какой момент обнаружен дефект, сколько времени прошло с момента получения товара;
9. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта или распилить в меньший типоразмер?

Несоответствие оттенка/декора

1. Фотография фактически полученного изделия в сравнении с Вашим эталоном или изделием из предыдущей партии, сравнивать требуется одинаковые участки рисунка;

2. Фотография бирки/наклейки сравниваемого эталона или изделия из предыдущей партии, а также номер накладной или дата получения данных изделий/образцов;

3. Прежде чем заявить о несоответствии оттенка проверьте у нас на сайте, не является ли данный декор «градиентным». Инструкция по работе с градиентными декорами находится на нашем сайте: <https://kitchen.slotex.com/> в разделе «Документация, Технические условия» или ознакомьтесь по ссылке: https://kitchen.slotex.com/upload/iblock/11a/p4ps9qla2278xkppu3yxhf2hamfxwm_oz.pdf

Разбухание основы ДСП:

1. Фотография общего вида изделия;

2. Требуется сообщить в какой момент обнаружен дефект, сколько времени прошло с момента монтажа до появления дефекта;

3. Сфотографировать место разбухания с расстояния 30-50 см.;

4. Если рядом находится выпил, закрепованный край или стык столешниц, то сфотографировать данные места в т.ч. с обратной стороны изделия, чтобы зафиксировать качество нанесения герметика или качество стыка;

5. Требуется сфотографировать находящиеся рядом выпилы под раковину, варочную поверхность/розетки, а также с обратной стороны изделия;

6. Если рядом находится бортик/плинтус, то требуется указать способ его крепления к столешнице. По возможности просим снять его и сфотографировать возможные отверстия под крепления под ним;

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 8 из 8

7. Какие условия окружающей среды (температура, влажность) были в последних местах хранения изделия?

8. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта или распилить в меньший типоразмер?

Растрескивание ДБСП (пластика) на готовых изделиях:

1. Фотография общего вида изделия;

2. Требуется сообщить в какой момент обнаружен дефект, сколько времени прошло с момента монтажа до появления дефекта;

3. Сфотографировать трещину с расстояния 30-50 см.;

4. Если рядом находится выпил (под мойку, варочную панель, розетку и т.д.) закрываемый край или стык изделия от куда трещина берет своё начало, то сфотографировать данные места, а также сфотографируйте их с обратной стороны (снизу изделия);

5. Если трещина идет от выпила, то также требуется сфотографировать с обратной стороны изделия углы выпила;

6. Если трещина идет от фурнитуры или плинтуса, то требуется её демонтировать и сфотографировать начало трещины. Если трещина идет от отверстия под крепление плинтуса, то требуется фотография отверстия с близкого расстояния (желательно макросъемка);

7. Если наш пластик приклеивался Вами на полуфабрикат, то требуется сообщить о том, каким клеем пользовались, какие условия ОС были на момент производства и какой процент влажности был в сырье (ДСП и т.д.), какой тип пресса использовался;

8. Какие условия окружающей среды (температура, влажность) были в последних местах хранения изделия?

9. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта или распилить в меньший типоразмер?

Коробление:

1. Расположить на ровной поверхности изделие, приложить перпендикулярно к краю измерительную линейку и сфотографировать высоту коробления в его максимальной точке;

2. Сообщить в какой момент обнаружено коробление (при получении, при вскрытии упаковке, на объекте конечного заказчика, на складе и т.д.);

3. Сколько времени прошло с момента получения продукции до момента обнаружения дефекта?

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации на качество продукции ГК Слотекс	01-0-05-9
		стр. 9 из 8

4. Какие условия окружающей среды (температура, влажность) были в последних местах хранения изделия?

5. Перед тем как обнаружился данный дефект, изделие подвергалось транспортным манипуляциям между различными помещениями, перемещалось ли в транспортном средстве?

6. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта, сработать частично?

Пустоты:

1. Требуется заснять на видео дефектный участок надавив при этом на проблемный участок пальцем, чтобы зафиксировать движение/продавливание пластика;

2. Постучать по данному участку изделия пальцем, а также рядом с ним засняв данный процесс на видео, звук при этом будет отличаться в месте наличия пустоты;

*С уважением,
Служба качества ГК Слотекс*