	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации ГК Слотекс на простой ТК/контейнера или срыв выпуска заказа	стр. 1 из 5

## Инструкция по заполнению бланка рекламации ГК Слотекс на простой ТК/контейнера или срыв выпуска заказа

*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 заборе груза были нарушены согласованные временные рамки погрузки продукции или перенесен срок выпуска продукции на более позднюю дату выходящую за рамки согласованного договора, то Вам требуется заполнить соответствующий электронный бланк рекламации по ссылке: <https://pyrus.com/form/1233209> 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. Ниже описан порядок заполнения электронной формы:

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

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации ГК Слотекс на простой ТК/контейнера или срыв выпуска заказа	стр. 2 из 5

**Юридические наименование  
продавца \***

Укажите то юр. лицо у которого Вы приобретали продукцию!

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

**Тип заявителя \***

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, в случае если Вы создадите новое сообщение с иной темой и отправите на электронный адрес поддержки, то это сообщение может выпасть из контекста ранее созданной рекламации и не получить обратной связи.


4. Указать контактную информацию для обратной связи

**Телефон \***

Доб.

**Эл. почта \***

5. Выберите причину претензии

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b>	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации ГК Слотекс на простой ТК/контейнера или срыв выпуска заказа	стр. 3 из 5

**Причина претензии \***

6. Заполнить информацию о номере заказа и номере УПД (товарная накладная) в зависимости от выбранной причины рекламации, а также указать даты изначально согласованные и фактически поставленной продукции.

**Номер заказа \***

**Согласованная дата поставки \***

Дата которую изначально с Вами согласовали

**Фактическая дата поставки \***

Дата которую Вам озвучили после переноса сроков отгрузки

6. Указать информацию по дате обнаружения брака, способу доставки и желаемой формы компенсации

**Дата обнаружения несоответствия \***


**Используемый способ доставки \***

**Желаемая форма компенсации \***

В случае «Простоя ТК» или «Простой контейнера», Вам понадобится также указать точное количество часов, на которое было просрочена отгрузка.

**Время простоя, ч \***

7. Укажите желаемую форму компенсации, а также общую сумму рекламации

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b>	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации ГК Слотекс на простой ТК/контейнера или срыв выпуска заказа	стр. 4 из 5

**Желаемая форма компенсации \***

Возврат денежных средств/взаимозачет через ПТУ

**Сумма компенсации \***

Данная сумма всегда указывается без НДС (компенсация не облагается НДС)

8. Подтяните файлы, подтверждающие заявленный простой или иные документы, подтверждающие факт нарушения обязательств ГК Слотекс

Ниже следует предоставить в обязательном порядке документы подтверждающие простой (документ с временем прибытия и убытия ТС, счет на оплату услуг ТК и прочее)

**Документ от ТК, подтверждающий простой \***


**Дополнительные файлы**

акты, бланки, накладные, письма подтверждающие согласование даты отгрузки/выпуска

**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».

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

	<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b>	Редакция: 01
	Инструкция по заполнению бланка рекламации ГК Слотекс на простой ТК/контейнера или срыв выпуска заказа	стр. 5 из 5

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.

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

*С уважением,  
Служба качества ГК Слотекс*