

## РЕГЛАМЕНТ ПО ПРИЕМУ И РАССМОТРЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ ПО БРАКУ ПО СВЕТИЛЬНИКАМ ТМ SHATTEN.

### 1. Виды брака, подлежащие рассмотрению.

**Визуально определяемый брак** – брак, который можно определить при внутритарной приемке светильника по качеству при его поступлении на склад, в магазин и внешнем осмотре частей светильника при вскрытии упаковки. К такому браку относятся визуально определяемые при вскрытии упаковки дефекты:

- бой рассеивателей (плафонов) или других стеклянных деталей светильника
- внутритарные недовложения отдельных частей светильника

**Скрытый брак** – брак, который возможно определить только при сборке, монтаже, эксплуатации светильника. К такому браку относятся:

- бой и дефекты стеклянных элементов светильника
- дефекты лакокрасочного покрытия арматуры (царапины, отслоение покрытия, изменение цвета покрытия)
- физические дефекты арматуры светильников (вмятины, трещины), наблюдаемые при отсутствии нарушений целостности тарной упаковки
- внутритарные недовложения отдельных частей светильника
- неправильные размеры отдельных частей светильника, влияющие на его окончательную сборку и монтаж
- дефекты соединительных и фиксирующих элементов светильника (отсутствие резьбы, несовпадение диаметров фиксирующих элементов, неправильный размер фиксирующих элементов)
- несовпадение диаметра плафона и патрона

### 2. Сроки приема претензий.

Претензия по визуально определяемому браку может быть предъявлена в течение *10 (десяти) рабочих дней* с момента поступления товара на склад Покупателя. По истечении данного срока порядок рассмотрения претензий регулируется договором, заключенным между Покупателем и Продавцом.

Претензии по скрытому браку принимаются в течение гарантийного срока, установленного на товар – в течение *1 (одного) года* с момента продажи товара конечному потребителю.

### 3. Порядок и сроки рассмотрения претензий.

В случае обнаружения брака Покупатель должен составить официальную претензию по форме Поставщика (Приложение 1) с указанием номера накладной, по которой получен товар, датой отгрузки, ценой отгрузки, количеством бракованного товара, и выслать ее по электронной почте вместе с фотографиями брака на адрес [o.sergeeva@globus-co.ru](mailto:o.sergeeva@globus-co.ru). В случае, если переадресуется претензия от конечного покупателя, она должна сопровождаться копией заявления от покупателя и копией чека, подтверждающего факт покупки светильника.

Претензия рассматривается в течение 3-х рабочих дней с даты ее получения. По факту рассмотрения претензии Покупателю высылается официальный ответ посредством электронной почты.

В случае наличия на складе Поставщика необходимых для замены запчастей и деталей светильника, осуществляется их поставка в адрес Покупателя одновременно со

следующим заказом, но не позднее *60 (шестидесяти) календарных дней* с момента предъявления претензии.

В случае отсутствия необходимых запчастей на складе и невозможности их поставки в срок до *120 (ста двадцати) календарных дней* с момента предъявления претензии Покупатель вправе заявить возврат товара Поставщику, оформив претензию по форме ТОРГ-12.

Поставщик по договоренности с Покупателем в течение *30 (тридцати) календарных дней* производит возврат товара и уменьшает размер дебиторской задолженности Покупателя на сумму возвращенного товара, либо предоставляет Покупателю скидку соразмерную стоимости возврата на последующий заказ Покупателя.

Также по согласованию с Покупателем Поставщик может урегулировать претензию путем поставки на замену соразмерного по стоимости светильника другой модели.

К возврату по ТОРГ-12 принимаются только светильники, имеющие заводскую упаковку.

В заводскую упаковку входит:

1. Картонная коробка белого цвета без признаков деформации, дополнительных надписей на коробке (например, "Брак", "Возврат") или маркировок не являющимися заводскими.

2. Все части светильника, необходимые для его сборки и монтажа\*:

- комплект крепления (планка + саморезы + дюбели),
- тарелка крепления к потолку или стене
- база светильника (та часть, к которой крепятся рожки)
- рожки
- элементы крепления плафонов/рожков/частей арматуры/подвесок
- дополнительные аксессуары (ключ для крепления плафонов/перчатки/ключи для крепления рожков) в зависимости от модели
- плафоны в индивидуальной упаковке
- декоративные элементы (подвески, листья и пр.)

3. Инструкция по сборке + инструкция по эксплуатации

4. На товаре не должно быть ценников, маркировки продавца.

5. Товар не должен содержать следов сборки, эксплуатации

\*Каждая из перечисленных частей должна иметь ненарушенную индивидуальную упаковку (пакет/индивидуальная картонная коробка или упаковка из пенопласта/упаковка из пенобумаги для декоративных элементов).

#### **4. Причины отказа в удовлетворении претензий.**

Поставщик вправе отказать в удовлетворении претензий Покупателя в следующих случаях:

- претензия оформлена в ненадлежащей форме, отсутствуют необходимые для ее рассмотрения комментарии и фотоматериалы.
- претензия предъявлена в сроки, превышающие максимально установленные в соответствии с пунктом 2 данного регламента.
- повреждения светильника вызваны неправильной транспортировкой, нарушением условий хранения как со стороны Покупателя, так и со стороны перевозчика, нанятого Покупателем.
- повреждения светильника вызваны нарушением инструкций по его сборке/эксплуатации/уходу.
- повреждения светильника вызваны самостоятельным внесением изменений в конструктив светильника или заменой деталей светильника на детали других производителей. Не рассматриваются претензии по сорванным резьбовым соединениям, перекрученным и порванным проводам, проводам с нарушением изоляции.
- в других случаях, непредусмотренных данным перечнем, с обязательным письменным уведомлением Покупателя и объяснением причин отказа.

**Приложение №1. Формат претензии по качеству товара.**

Название компании \_\_\_\_\_

Номер претензии \_\_\_\_\_

Дата претензии \_\_\_\_\_

| Артикул | Наименование | Количество бракованного товара, шт. | Описание характера брака | № отгрузочной накладной | Цена отгрузки, руб. | Сумма брака, руб. |
|---------|--------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|
|         |              |                                     |                          |                         |                     |                   |
|         |              |                                     |                          |                         |                     |                   |
|         |              |                                     |                          |                         |                     |                   |
|         |              |                                     |                          |                         |                     |                   |

Контактное лицо по претензии \_\_\_\_\_

ФИО

\_\_\_\_\_

тел.