



## ПРОИЗВОДИТЕЛЬ ОКОННОГО ПРОФИЛЯ

По вопросам качества и техническим характеристикам профиля звоните на Горячую линию: **8 919 815 49 58**

ООО «Торговый Дом ССК», ИНН6312154455 КПП635001001, Адрес: 446436, Самарская область, г. Кинель, ул.50 лет Октября, дом 82, офис 7, Тел. +7 (846) 9-7777-33, zakaz@sskindustry.ru

# Инструкция по обработке рекламаций к профилю NOVOLINE

Претензия – любое обращение Клиента, Заказчика, Покупателя о неудовлетворенности качеством товара или оказанной услуге;

Рекламация – нарушение или отклонение от стандартов и норм при эксплуатации изделий, материалов и работ по договору;

## 1. Оформление претензий и рекламаций.

Претензия (рекламация), составляемая в произвольной форме, пишется:

1. В адрес службы Клиентского сервиса ООО «ТД ССК»;
2. Со ссылками на соответствующие накладные и отгрузочные документы (номера, даты составления):
  - 2.1 Профильная система NOVOLINE;
  - 2.2 Артикул профиля (фото маркировки);
  - 2.3 Количество рекламируемого профиля;
  - 2.4 Фото брака и общего количества товара;
  - 2.5 Видео самого процесса (по возможности);
3. С формулированием конкретного пожелания/требования к Поставщику;

## 2. Процедура обработки и рассмотрения претензий и рекламаций

### 2.1 Регистрация претензий.

Срок регистрации претензии (рекламации) – не более 2 рабочих дней с момента получения правильно оформленного комплекта документов.

### 2.2 Рассмотрение претензии и рекламаций.

### 2.3 Зарегистрированные претензии подлежат рассмотрению по существу вопроса.

1. Претензии по количеству и по недостатке рассматриваются Поставщиком в течение не более 5 рабочих дней с даты регистрации претензии.
2. Претензии по качеству и по скрытым дефектам упаковки, и недостатке рассматриваются Поставщиком в течение не более 14 рабочих дней.
3. Относительно претензий по некондиционности (скрытые недостатки по качеству) в течение 5 рабочих дней с даты регистрации претензии сообщается покупателю о предпринятых или предполагаемых действиях ООО «ТД ССК»