Этапы «работы с рекламациями» Компании «БД»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Этап процесса | Срок выполнения |
| 1 | **Отправка рекламационной формы.**Заполнение клиентом стандартной рекламационной формы и отправка её скан-копии вместе с дополнительными приложениями, способствующими более оперативному анализу дефекта, на электронный ящик: reclamation@bdrosma.ruПримечание: актуальная рекламационная форма размещена на корпоративном сайте Компании «БД» (bdrosma.ru) в разделе «Сервис – Заявление рекламации». Рекламационная форма должна быть полностью заполнена, подписана и иметь фирменную печать.  | **начало работы**  |
| 2 | **Рассмотрение рекламационной формы.**Специалисты Компании «БД» анализируют данные, внесенные в рекламационную форму, содержащиеся в приложенных к рекламации документах, фотографии, электронную переписку, а также регистрируют рекламацию.В течение 3-х суток после поступления рекламации клиенту направляется письмо с результатами её анализа.Примечание: в отправленном после анализа письме также может содержаться запрос на предоставление дополнительных данных либо запрос на отправку приборов на экспертизу, либо отказ в гарантийном обслуживании, либо обоснование сроков, требующихся для более длительного анализа рекламационного случая. | 3-4 р.д. |
| 3 | **Проведение экспертизы приборов.**В случае необходимости проведения экспертизы, после получения приборов специалисты Компании «БД» проводят исследование на выявление причины дефекта. О результатах исследования / о ходе исследования клиент извещается в течение 6 рабочих дней с момента получения приборов на экспертизу.Примечание: Для проведения исследований может потребоваться дополнительное время, требующееся для отправки приборов на завод-изготовитель либо для проведения дополнительных исследований специалистами «БД», о чем уведомляется клиент. | 5-6 р.д. |
| 4 | **Документальное оформление гарантийного случая.**При решении, связанном с гарантийной заменой, клиенту необходимо оформить возвратные документы на дефектный прибор (товарная накладная и счет-фактура с пометкой «возврат»). Примечание: Необходимо предварительно отправить скан-копии возвратных документов вместе с карточкой (реквизитами) компании на проверку на электронный ящик: reclamation@bdrosma.ru Также могут потребоваться дополнительные документы, связанные с заменой приборов. Адрес отправки оригиналов документов: 105187, Москва, ул. Вольная, д. 39, стр. 4 ( с пометкой – рекламация)  | -------- |
| 5 | **Осуществление ремонта дефектных приборов и/или заказа новых приборов на замену.** При замене дефектных приборов новыми (после получения оригиналов возвратных документов) специалисты Компании «БД» осуществляют заказ.При возможности ремонта (оформление возвратных документов в таком случае не требуется), осуществляется заказ необходимых деталей, а затем сам ремонт приборов.О сроках ремонта и об осуществлении заказа приборов на замену клиент информируется в течение 3-4 рабочих дней.Примечание: Сроки поставки приборов на замену клиент может дополнительно уточнить по т. +7 (499) 1101638 (доб. 118) или через запрос на reclamation@bdrosma.ru | -------- |
| 6 | **Передача приборов клиенту.**После завершения ремонта / получения приборов на замену, специалисты Компании «БД» в течение 3 рабочих дней уведомляют клиента и согласовывают способ передачи приборов. После получения необходимой информации от клиента, приборы упаковываются и передаются на склад (при осуществлении ремонта).Примечание: Клиент может получить приборы следующими способами:- со склада ООО «БД» Москва, ул. Вольная, д. 39, стр. 4;- вместе с заказанными приборами (планируемой отгрузкой);- доставкой через транспортную компанию.Приборы на замену отгружаются вместе с отгрузочными документами (ТН, С-Ф, паспорт, свидетельство о поверке (в зависимости от условий поставки рекламационных приборов)) | 3 р.д. |

 **Дополнительную информацию клиент может получить по телефону +7 (499) 1101638 (доб. 118) или через:** **reclamation@bdrosma.ru**