

Уважаемые партнеры!

Если у Вас возникла рекламация коммерческого характера или рекламация по качеству, в целях упрощения и ускорения работы с рекламациями:

1. При необходимости проконсультироваться, оформить и передать рекламацию в письменном виде по электронной почте или факсимильной связи Вы можете обратиться к специалистам отдела качества и рекламаций или персональному специалисту по продажам.

1.1. Отдел качества и рекламаций:

- **В Российской Федерации:** тел. +7 (495) - 580-63-73, e-mail: Reclamation@belagro.com

- **В Республике Беларусь:** тел. +375 (17) 297- 42- 42 (доб. 683), e-mail: minsk@belagro.com

- **В Республике Украина:** тел. +380 (4735) 3 - 12 -49, 2 - 49 – 77, e-mail: ua@belagro.com

- **В Республике Казахстан:** тел. +7 (7162) 76 - 11 – 51, 25 – 55 – 68 E-mail: kz@belagro.com

1.2. При **Рекламациях коммерческого характера** (по количеству и качеству поступившей продукции, выявленных при приемке товара на складе покупателя) оформляется **Актом об установлении расхождения в количестве и качестве при приемке товара**. **Форма акта об установлении расхождения в количестве и качестве при приемке товара приведена на сайте.**

1.3. При **Рекламациях по качеству** (отказ/дефект, несоответствие комплектности, обнаруженные в период эксплуатации и действия гарантийных обязательств) оформляется **Акт-рекламацией по качеству товара**. **Форма акта рекламаций по качеству товара приведена на сайте.**

Важно! Рекламации принимаются только в письменном виде и оформленные в соответствии с требованиями шаблонов.

2. Для того, чтобы Ваша рекламация была принята в работу специалистами ГК «Белагро» и в самые кратчайшие сроки рассмотрена Вам необходимо всего лишь подготовить и выслать по электронной почте сканированные копии следующих документов:

- **Рекламация**, оформленная в соответствии с требованиями шаблонов (п. 1.1 и п.1.2) с описанием проблемы, указанием рекламационного товара и изложением Ваших требований;

- **Сканированные копии товаросопроводительных документов:** Торг 12; Транспортной (Товаротранспортной) накладной с отметкой Вашего склада о приёмке товаров;

- **Фотографии** повреждений упаковки, товара, имеющего механические повреждения, (БОЙ).

3. Для того, чтобы Ваша рекламация была рассмотрена максимально быстро и положительно, постарайтесь придерживаться нескольких простых рекомендаций, изложенных ниже:

Важно! Просим обратить Ваше внимание, что рекламации коммерческого характера в отношении недостачи товара (запасных частей), возникшие из-за нарушения упаковки или недостачи мест груза не принимаются, если Представителем Покупателя (иным уполномоченным лицом), была подписана товаротранспортная накладная без указания на повреждение упаковки или отсутствие мест груза. Просим Вас производить оформление первичных документов по приёмке товара «по счету грузовых мест» в полном соответствии с требованиями законодательства и действующего договора на складе ГК «Белагро» либо на Вашем складе (при доставке товара, выполненной ГК «Белагро»).

3.1. Действия Представителя Покупателя при обнаружении нарушения упаковки или отсутствия грузовых мест, выявленных при приёмке товара на складе ГК «Белагро»:

Представителем Покупателя делается соответствующая отметка в товарно-транспортной накладной (транспортной накладной) с указанием номеров повреждённых (утраченных) грузовых мест.

Соответствующая отметка заверяется подписью сотрудников ГК «Белагро» и печатью склада с указанием даты.

3.2. Действия Представителя Покупателя при обнаружении нарушения упаковки или отсутствии грузовых мест, выявленных при приемке товара на складе Покупателя:

3.2.1.1. Представителем Покупателя делается соответствующая отметка в товарно-транспортной накладной (транспортной накладной) с указанием номеров повреждённых (утраченных) грузовых мест.

3.2.1.2. Оформляется рекламация в соответствии с требованиями шаблонов (п. 1.1 или п.1.2);

3.2.1.3. Оба документа должны быть подписаны Представителем Покупателя и представителем транспортной компании (водителем - экспедитором) или водителем – экспедитором ГК «Белагро», с указанием даты подписания/составления.

3.2.1.4. Присутствие водителя-экспедитора, доставившего груз, не требуется. Его обязанности заканчиваются на подписании документов.

4. Порядок фотофиксации рекламационного товара

4.1. Если в рекламации заявлено **отсутствие грузовых мест** - фотографии не нужны. Вы не можете сфотографировать, то чего нет.

В этом случае необходимы документы (п.3.2): с соответствующими отметками склада-отправителя, транспортной компании (принял к перевозке/сдал груз) и Вашего склада.

4.2. Если в рекламации заявлено **механическое повреждение товара в кузове автомобиля**, то Вам необходимо сделать детальные цветные фотографии механических повреждений.

Если повреждена техника (разбита фара, стекло, поврежден кузов, лакокрасочное покрытие, и т.д.) фотографии должны быть сделаны в кузове автомобиля, доставившего технику. Должны быть зафиксированы подтеки жидкостей,

осколки стекла, повреждения в следствии неправильной загрузки техники и ее крепления в кузове автомобиля.

4.3. Если в рекламации заявлено **механическое повреждение товара, находящегося в ящике (упаковке), который был повреждён до поступления на Ваш склад**, то необходимо сделать детальные цветные фотографии места повреждения ящика (упаковки).

Если в ящике (упаковке) находился товар категории «БОЙ» (например: стекло) необходимо сделать фотографии товара непосредственно в ящике (упаковке).

Необходимо пересчитать содержимое поврежденного грузового места в присутствии водителя-экспедитора ГК «Белагро», или представителя транспортной компании и при обнаружении недостачи по количеству и составить в соответствии с шаблоном **«Акт об установлении расхождения в количестве и качестве при приемке товара»** с подписью Представителя Покупателя и водителя – экспедитора или сделать соответствующие отметки в транспортных документах с подписью и печатью представителя транспортной компании.

4.4. Если в рекламации заявлена **недостача** товара, выявленная при приемке товара и вскрытии ящика (упаковки, короба). При этом ящик (упаковка, короб) поступили на приемку товара закрытыми, перетянутыми стягивающей тесьмой с логотипом ГК «Белагро» в двух местах без повреждений, то необходимо сделать детальные цветные фотографии ящика, (короба, упаковки). Специалист ГК «Белагро» должен понимать сколько всего товаров было в этом ящике (коробе, упаковке).

С фотографиями необходимо выслать сканкопию упаковочного листа, который находится в каждом ящике (коробе, упаковке).

4.5. Если в рекламации заявлена **пересортица**, необходимо сделать фотографии детали с каталожным номером на детали, фото упаковки с данными, исходя из которых, Вы решили, что поставленная деталь по факту не соответствует каталожному номеру либо тому товару, который Вы заказывали.

5. Мы твёрдо уверены, что Вы знакомы с правилами возмещения по гарантии ГК «Белагро», ссылка на которые есть в Договоре, подписанном Вами.

Тем не менее, позволим себе напомнить основные моменты:

5.1. Прием Вашей рекламации в работу, не является автоматическим согласием ГК «Белагро» физически поставить товар, заявленный в рекламации. Поэтому, если товар нужен Вам, мы настоятельно рекомендуем открыть на неё новый заказ.

5.2. Сроки подачи рекламаций определяются действующим двусторонним договором и локальными нормативными актами ГК «Белагро».

5.3. Вы вправе направить рекламацию коммерческого характера по пересортице, недостаче, излишкам товара, не позднее 5 календарных дней с даты отгрузки запасных частей, но не позднее 3 дней с момента прихода товара на склад Покупателя.

5.4. При получении рекламации, независимо от ее предмета, ГК «Белагро» в течение 30 (тридцати) календарных дней подтвердить/опровергнет принятие претензии в письменном виде.

www.belagro.com

6. Порядок возврата рекламационной продукции в наш адрес:

6.1. Возврат рекламационной продукции Покупателем может быть осуществлен после обработки рекламации и вынесения решения об отправке рекламационной продукции в наш адрес:

- Транспортом ГК «Белагро» при осуществлении следующей поставки в адрес Покупателя
- Транспортом Покупателя
- С привлечением служб доставки

Внимание! Для рекламаций коммерческого характера, по которым принято и согласовано решение о возврате рекламационной продукции в наш адрес с привлечением служб доставки - оплата осуществляется ГК «Белагро».

6.2. Возврат рекламационной продукции осуществляется в адрес юридического лица, у которого было приобретено данное изделие/продукция только после получения согласия на возврат и при **обязательном соблюдении следующих условий:**

6.2.1. Формирование комплекта сопроводительных документов:

Для рекламаций по качеству:

- Накладная на возврат с основанием: по гарантии на экспертизу без перехода прав собственности.
- Оригинал Акта-рекламации
- **Копию ответа ГК «Белагро» на Ваш запрос по доставке дефектной продукции**
- Документы, дополнительно затребованные Специалистом отдела Гарантий и сервиса

Для рекламации коммерческого характера (излишки, брак):

- Оригинал Акта-расхождений
- **Копия ответа ГК «Белагро» на Ваш запрос по возврату рекламационной продукции**
- Документы, дополнительно затребованные специалистом группы качества и рекламаций

6.2.2. Упаковка возвращаемого изделия/ продукции должна соответствовать особенностям груза. Упаковка должна обеспечивать полную сохранность груза во время его транспортировки с учетом погрузочно-разгрузочных работ. Отправитель несёт ответственность за все последствия неправильной упаковки грузов (бой, поломка, деформация, протекание и т.д.).

6.2.3. При отправке через службы доставки - необходимый пакет документов вкладывается в посылку и маркируется несмываемым маркером! Либо передается ответственному лицу (водителю)

6.2.4. Обязательно письменное уведомление посредством электронной почты или факсимильной связи нашего специалиста с **обязательным указанием:**

- Наименования юридического лица получателя

- Вида и № Транспортного средства / службы доставки

www.belagro.com

- Ф.И.О лица, ответственного за передачу комплекта сопроводительных документов
- Перечень сопроводительных документов

Важно! При соблюдении Порядка возврата рекламационной продукции в наш адрес, Вы существенно сократите сроки рассмотрения и закрытия Вашей претензии!

7. Порядок возврата бракованного, отремонтированного (замененного) изделия/продукции, допоставки продукции в адрес Покупателя.

7.1. Допоставка, возврат отремонтированного (замененного) изделия / продукции осуществляется после вынесения решения о удовлетворении рекламации:

- Транспортom ГК «Белагро» при осуществлении следующей поставки в адрес Покупателя
- Транспортom Покупателя
- С привлечением служб доставки за счет ГК «Белагро»

Внимание! Возврат продукции вышедшей из строя по вине потребителя, осуществляется за счет потребителя и по его письменному запросу!

7.2. Отзывы о работе с нами:

Свои вопросы, отзывы и претензии по работе с рекламациями просим Вас направлять в службу поддержки качества и сервиса на электронный адрес: Reclamation@belagro.com

Мы открыты для Ваших замечаний, комментариев и предложений!