

Уважаемые партнёры!

Если у Вас возникла необходимость подать рекламацию коммерческого характера или рекламацию по качеству, для упрощения и ускорения работы с рекламациями рекомендуем придерживаться следующего порядка:

1. При необходимости получить консультацию, оформить рекламацию или передать её в письменном виде по электронной почте или факсу Вы можете обратиться к специалистам отдела качества и рекламаций или к персональному специалисту по продажам.

1.1. Отдел качества и рекламаций:

- В Российской Федерации: тел. +7 (495) 580-63-73 (доб. 3127),
e-mail: Reclamation@belagro.com
- В Республике Беларусь: тел. +375 (17) 388-07-77 (доб. 4684),
e-mail: ReclamationBLR@belagro.com
- В Республике Казахстан: тел. +7 (716) 276-11-51,
e-mail: kz@belagro.com

- 1.2. **Рекламация коммерческого характера** (по количеству и качеству поступившей продукции), выявленная 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. **Рекламация 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 должны быть оформлены в соответствии с требованиями шаблонов.

2. Для того чтобы специалисты ГК «Белагро» могли принять вашу рекламацию в работу и рассмотреть её в кратчайшие сроки, необходимо подготовить и направить по электронной почте сканированные копии следующих документов:

- Рекламация, оформленная в соответствии с требованиями шаблонов (п. 1.2 и п.1.3) с описанием проблемы, указанием рекламационного товара и изложением ваших требований;
- Сканированные копии товаросопроводительных документов: ТОРГ-12, транспортной (товарно-транспортной) 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, постарайтесь придерживаться нескольких простых рекомендаций, изложенных ниже:

Важно! Рекламации коммерческого характера в отношении недостачи товара (запасных частей), возникшей вследствие нарушения упаковки или недостачи грузовых мест, не принимаются, если представитель покупателя (иное уполномоченное лицо) подписал товарно-транспортную накладную без отметки о повреждении упаковки или отсутствии грузовых мест.

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

Представитель покупателя делает отметку в товарно-транспортной накладной (транспортной накладной) с указанием номеров повреждённых (утраченных) грузовых мест.

Отметка заверяется подписью сотрудника 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:

Представитель покупателя делает отметку в товарно-транспортной накладной (транспортной накладной) с указанием номеров повреждённых (утраченных) грузовых мест.

Оформляется рекламация в соответствии с требованиями шаблонов (п. 1.2 или п.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.

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 стекол, повреждения, возникшие вследствие неправильной загрузки техники и её крепления в кузове автомобиля.

4.3. Если в рекламации заявлено механическое повреждение товара, находящегося в ящике (упаковке), при этом сам ящик (упаковка) 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, 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) поступил на приемку товара закрытым, перетянутым стягивающей тесьмой с логотипом ГК «Белагро» в двух местах без повреждений, то необходимо сделать детальные цветные фотографии ящика, (короба, упаковки). Фотографии должны позволять специалисту ГК «Белагро» определить количество товара, которое находилось в данном 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, фотографии упаковки с данными, на основании которых вы определили, что поставленная деталь по факту не соответствует каталожному номеру либо тому товару, который вы заказывали.
5. Основные положения по рассмотрению рекламаций определяются действующим договором и локальными нормативными актами ГК «Белагро». Дополнительно обращаем Ваше внимание на следующие положения:
- 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 оформить на него 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, недостатке, 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 подтверждает или опровергает принятие претензии в письменном виде.
6. Порядок возврата рекламационной продукции в наш адрес:
- 6.1. Возврат рекламационной продукции покупателем может быть осуществлен после рассмотрения рекламации и принятия решения о возврате рекламационной продукции в наш адрес:
- Транспортom ГК «Белагро» при осуществлении следующей поставки в адрес Покупателя;
 - Транспортom 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;
- **Копия ответа ГК «Белагро» на ваш запрос по доставке рекламационной продукции;**
- Документы, дополнительно затребованные специалистом отдела качества и рекламаций.

Для рекламаций коммерческого характера (излишки, брак):

- Оригинал Акта об установлении расхождения в количестве и качестве при приемке товара;
 - **Копия ответа ГК «Белагро» на Ваш запрос по возврату рекламационной продукции;**
 - Документы, дополнительно затребованные специалистом отдела 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 последствия ненадлежащей упаковки грузов (бой, поломка, деформация, протекание и т.д.).
- 6.2.3.** При отправке через службы доставки пакет документов вкладывается в посылку и маркируется несмываемым маркером либо передается ответственному лицу (водителю).
- 6.2.4.** Обязательно письменное уведомление посредством электронной почты или факса нашего специалиста с обязательным указанием:
- Наименования юридического лица – получателя;
 - Вида и № Транспортного средства / службы доставки;
 - 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. Возврат, замена и допоставка продукции

7.1. Допоставка и возврат отремонтированного (заменённого) 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. Обратная связь:

Свои вопросы, отзывы и предложения 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!