# АКТ РЕКЛАМАЦИИ


# Рекламация №(номер талона на возврат)\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1**.Клиент (покупатель)**\***: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2**.Контактное лицо (ФИО)\*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3**.Контактный тел.\*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4.**Автомобиль :

 Марка \*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ модель \*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Год выпуска \*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Объем двигателя (л)\* :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 VIN код.(№ кузова) \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5.** Описание товара:

 Наименование \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Производитель (бренд) \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 № (артикул производителя)\* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата покупки \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ количество \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата установки \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата снятия \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Пробег детали на автомобиле (км) \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6.** Основание для рекламации (описание дефекта \* , обстоятельства обнаружения , описание возможных причин возникновения и др.) : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7.**Сведения об установке \* : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**8.** Дата\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Графы помеченные «\*» обязательны для заполнения (при незаполненных графах с пометкой «\*» - рекламация считается недействительной);

- Допускается оформление «рекламации» в произвольном виде (без использования бланка) , но с обязательным указанием всей информации помеченной «\*»;

- Приемщик возврата вправе потребовать предоставления дополнительной информации (сертификатов СТО ; заказ –нарядов на проведение работ и др.) в зависимости от требований указанных в гарантийной политике конкретных производителей товара.

**Памятка для клиентов по оформлению «рекламации» при возврате товара ненадлежащего качества.**

**1**.Оформить талон на возврат продукции ( например через сайт ООО «ШАТЕ М ПЛЮС» ; через магазин ООО «ШАТЕ М ПЛЮС»; через закрепленного менеджера по продукции ).

**2**.В бланке рекламация в графу **«Рекламация №** (номер талона на возврат)» вписать номер талона на возврат.

**3**.В бланке рекламация в **п. 1.** «Клиент (покупатель)» вписать:

- ФИО покупателя (для физлиц ) ;

- наименование организации ( для организаций и юр.лиц).

**4.** В бланке рекламация в **п. 2.** «Контактное лицо» вписать ФИО контактного лица по рекламации (например покупатель; уполномоченное лицо организации и т.д.).

**5.** В бланке рекламация в **п. 3**. Вписать контактный телефон (включая код.страны и оператора , например +375 29 ……….)

**6.** В бланке рекламация в **п. 4.** «Автомобиль» вписать марку, модель, год выпуска, , объем двигателя ( л), VIN код. автомобиля или № кузова (заполнять обязательно если товар – деталь автомобиля).

**7.** В бланке рекламация в **п. 5.** «Товар» вписать наименование товара ( в соответствии с этикеткой на товаре) , наименование производителя (наименование бренда в соответствие с этикеткой на товаре) , номер артикула (в соответствии с этикеткой на товаре), количество единиц товара, дату покупки, дату установки на автомобиль , дату снятия с автомобиля ,пробег детали вместе с автомобилем( если пробег отсутствует – вписать «без пробега»).

**8.** В бланке рекламация в **п. 6**. вписать информацию по обнаруженному дефекту (обязательно) ; информацию по обстоятельствам обнаружения и другие комментарии клиента (желательно).

**9.** В бланке рекламация в **п. 7.** Вписать название организации установщика ( при самостоятельной установке вписать – устанавливал самостоятельно).

**10.** В бланке рекламация в **п. 8.** вписать текущую дату на момент составления рекламации , ФИО и подпись (покупатель; контактное лицо) .

**13.** Товар , заполненный бланк рекламации и талон на возврат передать в службу рассмотрения возвратов ООО «ШАТЕ М ПЛЮС» по адресу: Московская обл, г. Подольск, пос. Сельхозтехника, Домодедовское шоссе, д.22 или в региональные службы – контакты и адреса указаны на сайте ООО «ШАТЕ М ПЛЮС».

Дополнительную информацию по возврату товара ненадлежащего качества можно получить на сайте ООО «ШАТЕ М ПЛЮС».