



SCARLETT™

# Процедура работы с браком



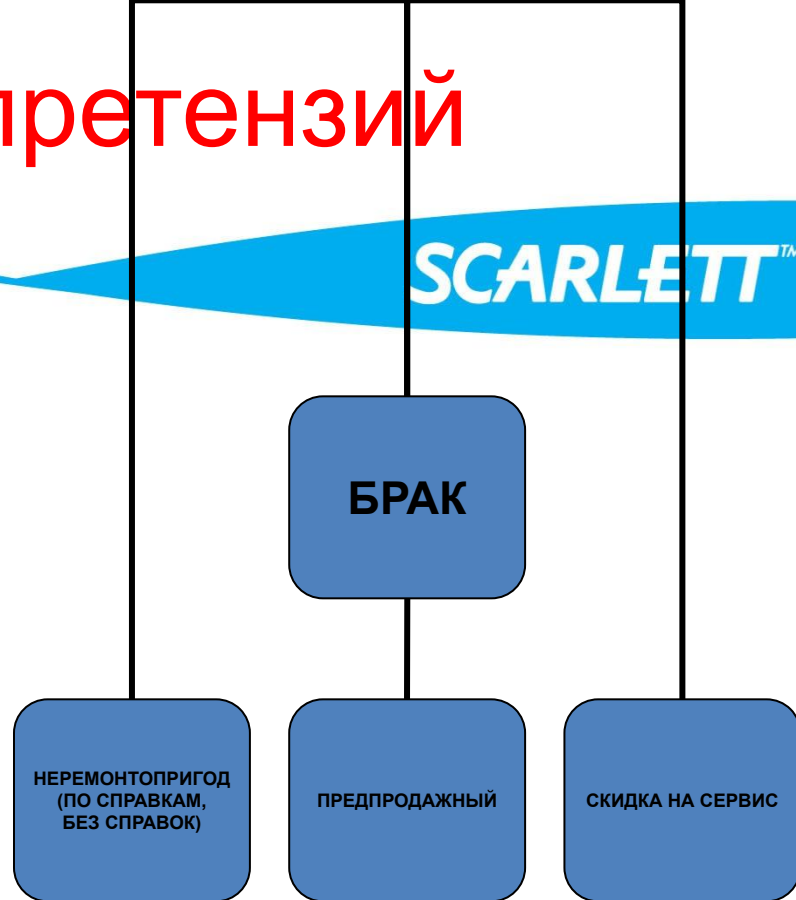
2010



# Типы претензий

SCARLETT™

- **По видам брака:**
  - неремонтопригод по справкам Сервисных Центров (СЦ)
  - неремонтопригод без справок СЦ
  - предпродажный брак
  - скидка на сервис (Европа)
- **Недостачи и пересортицы**
- **Транспортный бой**





# Компенсация затрат

SCARLETT™

- Компенсация недостатч (недовложений) и боя возможна только при условии его обнаружения на этапе приемки/передачи товара на нашем складе или от нашего экспедитора.
- Бой и недостатки, выявленные в дальнейшем компенсации не подлежат.
- Возможность оформления страховки





# Удовлетворение претензий

SCARLETT™

## 1. Возврат потребителями через магазины розничной торговли по причине ненадлежащего качества в пределах срока их гарантии

Для получения компенсации клиенту необходимо предоставить следующие документы на каждое изделие:

- *Справка о неремонтопригодности уполномоченного сервисного центра*
- *Претензия на компенсацию на фирменном бланке организации официального Дистрибьютора или прямого Покупателя установленного образца*
- *Заявление покупателя установленного образца с резолюцией магазина и распиской покупателя*

**Представлять документы на компенсацию необходимо не позднее, чем через 3 (три) месяца с момента предъявления претензии потребителем/покупателем**

**При несоблюдении этих требований мы оставляем за собой право отказать в компенсации**



# Удовлетворение претензий

SCARLETT™

## 2. Выявление товаров Scarlett ненадлежащего качества перед продажей (предпродажный брак)

Для получения компенсации клиенту необходимо предоставить следующие документы на каждое изделие:

- *Справка о неремонтопригодности уполномоченного сервисного центра*
- *Претензия на компенсацию на фирменном бланке организации официального Дистрибьютора или прямого Покупателя установленного образца*

Представлять документы на компенсацию необходимо **не позднее, чем через 3 (три) месяца с момента предъявления претензии потребителем/покупателем**

**При несоблюдении этих требований мы оставляем за собой право отказать в компенсации**



# Удовлетворение претензий

SCARLETT™

- В отдельных случаях при отсутствии в городе, где работает клиент, авторизованного сервисного центра возможен обмен бракованного товара
- Для получения компенсации клиенту необходимо предоставить *Претензию на компенсацию на фирменном бланке организации официального Дистрибьютора или прямого Покупателя установленного образца*
- Клиенту будут предоставлены возможные модели для обмена. После согласования моделей дистрибьютор делает возврат бракованных изделий на склад ООО «Алабор» и забирает новый товар в соответствии с согласованным перечнем
- Представлять запрос на компенсацию необходимо **не позднее, чем через 3 (три) месяца с момента предъявления претензии потребителем/покупателем**
- **При несоблюдении этих требований мы оставляем за собой право отказать в компенсации**



# Оформление возврата и компенсаций

SCARLETT™

- Для получения компенсации за бракованный товар необходимо оформить возврат товара на склад ООО «Алабор»
- Возврат может быть «реальный» или «виртуальный»
  - 1) В случае реального возврата оформляются возвратные накладные по действующей в Компании процедуре и клиент возвращает товар
  - 2) В случае виртуального возврата оформляются возвратные накладные, но товар на наш склад не возвращается
- Компенсация проводится после получения возвратных накладных при этом сумма возвратов вычитается из объемов продаж Компании (по менеджеру и клиенту)



# Удовлетворение претензий

SCARLETT™

- Для клиентов Европы и стран СНГ, где отсутствуют авторизованные SC сервисные центры, возможно предоставление специальной скидки на сервис
- Размер скидки оговаривается с каждым клиентом индивидуально и зависит от особенностей работы в разных странах
- Если скидка предоставляется, то никакие претензии от клиента по бою, браку, недостаткам не принимаются







**SCARLETT™**

**Спасибо за внимание!**

