

Предъявление рекламаций

Даже прилагая максимальное усилие для того, чтобы выпускать продукцию высшего качества, иногда нельзя избежать ситуации, когда заказчик окажется недовольным и предъявляет претензию к поставленному изделию или услугам.

Позитивный момент каждой претензии заключается в том, что ее можно использовать для дальнейшего совершенствования. Негативным моментом является то, что информация о неудовлетворенности изделием или услугой очень быстро распространяется, даже если претензия окажется неоправданной.

Для того, чтобы рассмотрение рекламации было быстрым, объективным и имеющим лишь минимальные последствия для имиджа компании необходимо руководствоваться определенными правилами.

Вместе с заказчиком создать порядок предъявления претензий

- Письменное соглашение путем договора
- Утверждение общих условий поставки
- Передача заказчику информации о порядке предъявления рекламаций
- Определение контактного лица и др.

Получить как можно больше сведений

- Наличие бланка для заполнения в месте продажи изделия конечному заказчику
- Обученное лицо, принимающее претензии в месте продажи изделия
- Непосредственный контакт с заказчиком, предъявляющим претензию

Знать права лица, предъявляющего претензию, и предотвращать конфликтные ситуации

- Очевидные претензии решать сразу же в пункте продажи
- Ответ на претензию передать в течение сроков, установленных законами
- Стремление удовлетворить требования заказчика путем замены дефектных изделий

Внедрить систему быстрого и качественного обсуждения рекламаций в целях улучшения имиджа бренда

- Конкурентное преимущество
- Возможность немедленного действия и урегулирования (диапазон изделий, документация, конструкция и т.п.)
- Экономия – предотвращение расходов по претензиям

Практический порядок предъявления рекламации в пункте продажи, где заказчик купил изделие

- Заказчик предъявляет рекламацию на месте, где он купил изделие.
- Заведующий магазином или уполномоченное лицо проверяет, если товар был поставлен компанией БРИСК.
- Обсуждение очевидности производственного дефекта (т.е. не требуется дополнительный анализ причины неисправности или нет).
- Если неисправность определена как производственный дефект, то он осуществит замену изделия и в дальнейшем будет решать претензию с отделом качества компании БРИСК.
- Если неисправность требует выполнения анализа, он обратится к заказчику с просьбой заполнить бланк и подождать, пока изготовитель осуществит необходимый анализ. Он передаст рекламируемый товар своему дистрибьютору или прямо компании БРИСК вместе с заполненным бланком.
- БРИСК осуществит анализ рекламированного товара. Блан рекламации вместе с товаром или заменяемым товаром будет отправлен в место, откуда он поступил. В случае неудовлетворения претензии, отдел претензий сообщит повод для отказа в удовлетворении претензии письменно и вернет товар обратно.

Важные сведения

- Срок для рассмотрения рекламации товаров широкого потребления - 3 суток, в случае необходимости выполнения анализа – не более 30 суток.
- Срок начинается со дня передачи рекламированного товара магазину или прямо изготовителю.
- Заполнение бланка не является обязательным условием. Оно считается лишь знаком готовности лица, предъявляющего рекламацию, содействовать в процессе ее объективного рассмотрения. Заполнение бланка ни в коем случае не считается условием для рассмотрения рекламации.

В бланке для претензий следует указать нижеследующую информацию

- Дата предъявление претензии
- Информация о том, если претензия была предъявлена в течение гарантийного срока
- Адрес лица, предъявляющего претензию, а также контактные данные конечного заказчика
- Вид рекламированного товара
- Количество рекламированных изделий
- Марка и тип автомобиля, в т.ч. обозначение двигателя, литраж, мощность и год изготовления
- Возможная доработка двигателя
- Детали, поврежденные в результате отказа свечи зажигания
- Пробег двигателя с рекламируемым изделием
- Краткое описание дефекта (симптомы неисправности)

- Желаемый способ решения претензии

Практический порядок предъявления рекламации оптовым заказчиком

- Оптовый заказчик сообщает контактному лицу о претензии или направляет рекламируемые изделия в БРИСК Табор
- После совещания с отделом качества, контактное лицо ознакомит заказчика с дальнейшим порядком рассмотрения рекламации. Этот порядок основан на заключенном договоре. Если договор не был заключен, то рекламируемый товар следует направить в БРИСК Табор для анализа.
- БРИСК осуществит анализ полученного товара. Бланк рекламации вместе с товаром или заменяемым товаром будет возвращен в место, откуда он был отправлен.
- В случае неудовлетворения претензии, отдел претензий сообщит повод для отказа в удовлетворении претензии письменно и вернет товар обратно.

Примечание:

В соответствии с постановлениями Торгового кодекса, компания БРИСК обязана только соблюдать срок, определенный в договоре, заключенном между торговыми партнерами, однако, оптовый заказчик должен соблюдать срок не более 30 суток по отношению к конечному заказчику.

Практический порядок предъявления рекламации изготовителем оригинального оборудования (ОЕ)

- Представитель ОЕ информирует контактное лицо о претензии
- Контактное лицо передаст отделу претензий БРИСК (если контактным лицом не является отдел претензий) и вместе с
- с директором отдела качества принимают решение по дальнейшему порядку рассмотрения рекламации, в т.ч. возможность личного посещения, использования методики 8D
- или другие процессы в соответствии с ISO/TS 16949.

Последняя актуализация: ЯНВАРЬ 2017