

**РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПО КОЛИЧЕСТВУ И КАЧЕСТВУ
ТОВАРА, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СЕРВИСА
ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ –
КЛИЕНТОВ ООО «ХИТЭК-ГРУП» И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ – ПОКУПАТЕЛЕЙ**

г. Москва 2018г.

1. В соответствии с настоящим регламентом ООО «ХИТЭК-ГРУП» рассматривает претензии клиентов по количеству и качеству проданного товара, осуществляет приемку возвращаемого клиентами товара ненадлежащего качества по условиям, установленным договором поставки, заключенным с клиентом, а также обеспечивает гарантийное обслуживание по отдельным видам товара, на который предоставляется гарантия ООО «ХИТЭК-ГРУП».

2. Сервисные услуги по гарантийному и не гарантийному ремонту, техническому обслуживанию товара, реализуемого ООО «ХИТЭК-ГРУП» осуществляет сервисный центр ООО «ХИТЭК-ГРУП». Сервисный центр расположен по адресу: 107046, Москва, ул. Электrozаводская, д. 29, стр. 2, этаж 4.

Приемку возвращаемого товара ненадлежащего качества осуществляет только ООО «ХИТЭК-ГРУП».

3. Возврат клиентом товара ненадлежащего качества, выявленного при приемке товара по условиям п. 3.6. договора поставки.

3.1. Товар ненадлежащего качества, выявленный при приемке товара, независимо от характера недостатка может быть возвращен клиентом в течение 30 календарных дней с момента получения товара. При этом Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей – Рекламация (форма размещена на странице сайта Имидж Мастер – <http://image-master.ru/help/warranty/>) - должен быть направлен в ООО «ХИТЭК-ГРУП» в течение 20 календарных дней с момента приемки товара.

3.2. Рекламации по **недостаткам (качеству) парикмахерского оборудования, соляриев**, требования о замене/доукомплектовании **ламп**, используемых в оборудовании, а также по некомплектному оборудованию направляются по электронному адресу: service@group-hitek.ru

3.3. Рекламации по **количеству** товара (недостачи, излишки, пересортица) всех товарных групп (электрический и неэлектрический инструмент, парикмахерское оборудование, аксессуары) направляются менеджеру по рекламациям по электронному адресу:

reclamation@group-hitek.ru

тел. +7(495)7772380 доб. 126.

В копию ставится бухгалтерия, электронный адрес: anya@group-hitek.ru,

факс: +7(495)9959959.

3.4. При возврате товара ненадлежащего качества, возврате излишков товара и товара, возвращаемого в связи с пересортицей, весь такой товар подлежит отправке в адрес поставщика – **ООО «ХИТЭК-ГРУП», 107076, г. Москва, ул. Электrozаводская, д. 29, стр. 2, тел. +7(495)9959959.**

3.5. Товар ненадлежащего качества, выявленный при приемке товара по условиям п. 3.6. договора поставки и возвращаемый клиентом, подлежит замене на товар надлежащего качества либо ООО «ХИТЭК-ГРУП» возвращает клиенту уплаченную стоимость такого товара.

3.6. Документы*, направляемые в ООО «ХИТЭК-ГРУП» вместе с возвращаемым товаром (допускается вкладывать в упаковку с возвращаемым товаром):

3.6.1. Для организаций и индивидуальных предпринимателей, находящихся на **Общей системе налогообложения (с НДС)**.

- Рекламация (Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей) - форма на странице сайта Имидж Мастер – <http://image-master.ru/help/warranty/>);

- Возвратная накладная (форма ТОРГ-12);

- Счет-фактура или УПД на возвращаемый товар;

- Акт по форме ТОРГ-2.

3.6.2. Для организаций и индивидуальных предпринимателей, применяющих **специальные налоговые режимы и не являющиеся плательщиками НДС** (упрощенная система налогообложения, ЕНВД и др.):

- Рекламация (Акт об установленном расхождении по количеству и качеству при приемке товарно-материальных ценностей) – форма на странице сайта Имидж Мастер – <http://image-master.ru/help/warranty/>);

- Возвратная накладная (форма ТОРГ-12);

- Акт по форме ТОРГ-2.

** Документы, перечисленные в настоящем пункте желательно направлять отдельными комплектами по группам товара (электрический/неэлектрический инструмент, парикмахерское оборудование, аксессуары).*

3.7. При возврате товара, для целей разделения товара надлежащего качества и ненадлежащего качества, на упаковках товара делаются пометки «ВОЗВРАТ» или «РЕМОНТ».

3.8. При наличии видимых дефектов и недостатков товара, выявленных при приемке товара, клиент в обязательном порядке делает фотоснимок дефекта/недостатка, который прикладывается к Рекламации.

Внимание!

Если товар поступает в ООО «ХИТЭК-ГРУП» без вышеуказанных сопроводительных документов, то ООО «ХИТЭК-ГРУП» не сможет произвести ремонт или замену товара. Такой товар будет оставлен без движения до поступления недостающих документов. Если сопроводительные документы не поступят в течение 3-х рабочих дней, товар может быть передан в сервис как не гарантийный либо возвращен обратно клиенту.

4. Направление в ООО «ХИТЭК-ГРУП» товара ненадлежащего качества по гарантии.

4.1. Товар, на который ООО «ХИТЭК-ГРУП» была предоставлена гарантия качества, может быть направлен клиентом или покупателем – физическим лицом в гарантийный ремонт для целей его ремонта или замены на товар надлежащего качества или возврата денежных средств в случае, если такой товар не подлежит ремонту.

4.2. Документы, направляемые в ООО «ХИТЭК-ГРУП» вместе с товаром, передаваемым в гарантийный ремонт:

- Рекламация по форме (форма на странице сайта Имидж Мастер – <http://image-master.ru/help/warranty/>);

- Гарантийный талон ООО «ХИТЭК-ГРУП» на направляемый в гарантийный ремонт товар;

- Копия кассового чека, по которому товар был продан покупателю в розничной торговле.

4.3. В Рекламации в обязательном порядке должны быть заполнены все графы, в том числе:

- Номер товарной накладной, по которой товар был приобретен в ООО «ХИТЭК-ГРУП» (только для клиентов юридических лиц и индивидуальных предпринимателей);

- Подпись, печать для юридических лиц или ИП;

- Точное и полное описание недостатка, дефекта, неисправности.

5. Не гарантийный ремонт товара, реализуемого ООО «ХИТЭК-ГРУП» осуществляет сервисный центр ООО «ХИТЭК-ГРУП» на платной основе по прейскуранту. Для направления товара в не гарантийный ремонт достаточно предоставить рекламацию, заявление, письмо или иной документ в произвольной форме с наиболее полным указанием недостатка, дефекта, неисправности, повреждения.

Контакты сервисного центра:

ООО «ХИТЭК-ГРУП»

г. Москва (м. Электrozаводская, м. Преображенская площадь), ул.

Электrozаводская д. 29, стр. 2, этаж 4

Тел.: (495) 642-86-62, (495)988-76-60, (495) 995-99-59 доб. 460

Руководитель Службы сервиса Щепкин Андрей - shchepkin@group-hitek.ru

Заместитель руководителя службы сервиса (направление «Оборудование»)

Гасиев Владимир - service@group-hitek.ru;

Уполномоченные менеджеры сервисного центра «ХИТЭК-ГРУП»:

Аверьянов Игорь, Кобельков Андрей, Куликова Яна (оборудование) - service@group-hitek.ru