Памятка по работе
с рекламациями и претензиями
для клиентов Мебельной фабрики

1. **Рекламация** (лат. reclamatio — громкое возражение, неодобрение) – устная претензия клиента или отправленные замечания по электронной почте/ватцап, предъявляемая продавцу или поставщику (подрядчику) по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого товара, требование об устранении недостатков.

2. По рекламациям работу ведет Служба качества.

Алгоритм работы по рекламациям:

	Действия	Результат
0 день получения рекламации	1. При возникновении замечаний/возражений по заказу клиент предоставляет: • номер заказа; • фото/видео замечаний; • фото этикетки с номером позиции (обязательно!) детали, по которой есть замечания или вопросы (из спецификации заказа); • суть замечаний (не правильный размер, нет присадки, не верная присадка, не тот цвет материала и т.д. (подтверждение на фото/видео); • номер телефона контактного лица.	Принятая, оформленная и отправленная в Службу качества на рассмотрение рекламация (рекламация не принимается без фото этикеток деталей с замечаниями)
0-1 день получения рекламации (в зависимости от времени получения рекламации)	1. Менеджер по качеству получает рекламацию. 2. Отправляет клиенту сообщение (№1) по Ватцап с информацией: • «Ваша рекламация по заказу М****.23 принята к рассмотрению. О решении Вам будет сообщено в течение 1 рабочего дня. С уважением Служба качества».	Покупатель проинформирован о принятии рекламации Службой качества
1-3 день получения рекламации	1. Менеджер по качеству определяет причину возникновения рекламации. При необходимости запрашивает уточняющую информацию клиента. 2. Менеджер по качеству отправляет клиенту сообщение (№2) через Ватцап с информацией о принятом решении: • По рекламации заказа М ***.23 сообщаем следующее: 1) Детали, указанные в рекламации будут переделаны (изготовлены новые) в течение 1 рабочего дня. По готовности Вам сообщим дополнительно (при наличии материала на складе); или 2) Детали будут переделаны (изготовлены новые), т.к. материал является закупным ориентировочная дата готовность в течение 3-4 дней. По готовности Вам сообщим дополнительно. или	Произведен анализ возникновения рекламации и выработано решение для удовлетворения или отказа Оформлена переделка

	3) Сообщает о необходимости оформить клиенту новый заказ, в случае возникновении ошибки по вине клиента. 3. В спорных вопросах, делает звонок клиенту и аргументирует решение. 4. При необходимости клиент привозит детали на осмотр (по запросу менеджера по качеству).	
1-3 день получения рекламации	Изготовление переделки в течение 1 раб.дня, при наличии материала на МФ (складская программа) или в течение 3-4 раб.дней, если материал закупной (при наличии у поставщиков).	Изготовление деталей по переделке
1-4 день получения рекламации	МК сообщает о готовности: По рекламации заказа М ***.23 сообщаем следующее: Детали переделаны и готовы к отгрузке. Вы сможете забрать их по адресу г. Верхняя Пышма ул. Осипенко, 1В, 6 ворота (для получения необходимо назвать номер Вашего заказа: переделка по заказу МФ ***.23).	Информирование клиента о готовности Клиент получает новые детали

Важно!! Механическое повреждение деталей, возникшее при самовывозе или при самостоятельном монтаже не является ошибкой производства. Клиент оформляет новый заказ!

Важно!! Цвет вновь заказанного материала может отличаться от цвета материала ранее изготовленного изделия даже при одинаковом артикуле или названии материала.