

№ Акт рекламации (номер накладной при покупке товара)*

1. Контрагент (покупатель) * : _____

2. Контактное лицо (ФИО) * : _____

3. Контактный телефон * : _____

4. Автомобиль :

Марка * : _____ модель * : _____

Год выпуска * : _____ Объем двигателя (л) * : _____

VIN код.(№ кузова) * : _____

5. Описание товара:

Артикул запасной части * : _____

Наименование * : _____

Производитель (бренд) * : _____

Дата покупки * : _____ количество * : _____

Дата установки * : _____ дата снятия * : _____

Пробег детали на автомобиле на дату установки детали(км) * : _____

Пробег детали на автомобиле на дату снятия детали(км) * : _____

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

7. Сведения по установке * : _____

Причина возврата _____

Протокол компьютерной диагностики * : _____ ДА/ _____ НЕТ

Акт дефектовки от автосервиса/СТО * : _____ ДА/ _____ НЕТ

Заказ-наряд от автосервиса/СТО * : _____ ДА/ _____ НЕТ

8. Видео/фото фиксация дефекта предоставлена клиентом

_____ ДА/ _____ НЕТ

9. Дата * _____ Подпись * _____ ФИО * _____

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

- Оформление акта рекламации в произвольном виде (без использования бланка), не допускается.

- В зависимости от требований указанных в гарантийной политике конкретных производителей товара, менеджер, при приеме возврата вправе потребовать предоставления дополнительной информации от клиента: (сертификат автосервиса/СТО; контактные данные мастера производившего ремонт или установку возвращаемой детали и др.). Данный бланк может меняться по содержанию в зависимости от требований производителей запасных частей и компонентов.

Памятка для клиентов по заполнению и оформлению акта рекламации при возврате товара.

- Оформить акт рекламации на возврат продукции по адресу приобретения в точке продажи компании ТОО «TruckMotors» через менеджера по продажам.
- В акте рекламации в графу № Акт рекламации, вписать номер и дату накладной при первичной покупке товара.
- В акте рекламации в п. 1. «Контрагент (покупатель)» вписать:
 - ФИО покупателя (для физ. лиц) ;
 - наименование организации (для организаций и юр. лиц).
- В акте рекламации в п. 2. «Контактное лицо» вписать ФИО контактного лица по рекламации (например покупатель; уполномоченное лицо организации и т.д.).
- В акте рекламации в п. 3. Вписать контактный телефон.
- В акте рекламации в п. 4. «Автомобиль» вписать марку, модель, год выпуска, объем двигателя (в литрах), VIN код, автомобиля или № кузова (обязательно к заполнению если товар – деталь автомобиля).
- В акте рекламации в п. 5. «Товар» вписать наименование товара (в соответствии с информацией на этикетке упаковки либо самого товара), наименование производителя (название бренда в соответствии 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 автомобиля на дату установки детали, пробег автомобиля на дату снятия детали с автомобиля.
- В акте рекламации в п. 6. вписать информацию по обнаруженному дефекту (обязательно), информацию по обстоятельствам обнаружения и другие комментарии клиента (обязательно).
- В акте рекламации в п. 7. Если запасная часть из группы электрооборудования, предоставить протокол компьютерной диагностики с указанием ошибок по возвращаемой детали. Вписать реквизиты и название организации установщика, а также предоставить заказ-наряд и акт дефектовки с автосервиса/СТО, (при самостоятельной установке вписать – устанавливал самостоятельно). Если деталь без следов установки указать - «не устанавливали», а также указать причину возврата.
- В акте рекламации в п. 8. Вписать по факту предоставления фото/видео материалов с фиксацией дефекта предоставленных клиентом в электронном формате.
- В акте рекламации в п. 9. вписать текущую дату на момент составления рекламации, ФИО и подпись (покупатель; контактное лицо) .
- Возвращаемый товар, акт рекламации передать по адресу/месту приобретения, менеджеру компании ТОО «TruckMotors».

Дополнительную информацию по гарантийной политике производителей, а также по возврату товара ненадлежащего качества можно получить на сайте компании ТОО «TruckMotors».

Акт рекламации № _____ принял сотрудник компании ТОО «TruckMotors»

дата _____, ФИО _____