

**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» (за исключением товара Panasonic), осуществляет сервисный центр ООО «ХИТЭК-ГРУП». Сервисный центр расположен по адресу: 107076, Москва, ул. Электrozаводская, д. 29, стр. 2, этаж 4.

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 в Приложении №1 размещена на странице сайта ХИТЭК-ГРУП – www.hitekgroup.ru/service/) должен быть направлен в ООО «ХИТЭК-ГРУП» в течение 20 календарных дней с момента приемки товара.

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

3.3. Рекламации по **недостаткам (качеству) неэлектрического инструмента, аксессуаров, профессиональной косметики** (Lakme, Bioline, косметика для загара и депиляции) 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. Рекламации по **количеству** товара (недостачи, излишки, пересортица) всех товарных групп (электрический и неэлектрический инструмент, парикмахерское оборудование, солярии, аксессуары, профессиональная косметика) 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.

3.5. 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.**

Отправка должна осуществляться следующими транспортными компаниями:

- ООО «Деловые линии»: <http://www.dellin.ru/>;

- ООО «ПЭК»: <https://pecom.ru/>;

- ООО «Байкал-Сервис Транспортная Компания»: <https://www.baikalsr.ru/>.

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 ХИТЭК-ГРУП www.hitekgroup.ru/service/;

- Возвратная накладная (форма ТОРГ-12);

- Счет-фактура или УПД на возвращаемый товар;

- Акт по форме ТОРГ-2.

3.7.2. 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 ХИТЭК-ГРУП www.hitekgroup.ru/service/;

- 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, солярии, аксессуары, профессиональная косметика).*

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

3.9. 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 и/или отсутствует на складе.

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

- Рекламация по форме в Приложении №2 (форма на странице сайта ХИТЭК-ГРУП – www.hitekgroup.ru/service/);

- 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.461,462 (эл.инструменты) 460 (оборудование)

Руководитель сервисного центра Щепкин Андрей - shchepkin@group-hitek.ru

конт. тел. (495) 995-99-59, доб. 423, 8(910)401-93-51

Заместитель руководителя сервисного центра (направление «Оборудование»)

Гасиев Владимир - service@group-hitek.ru;

конт. тел. (495) 995-99-59, доб. 424, 8(915)010-27-09

Уполномоченные менеджеры сервисного центра «ХИТЭК-ГРУП»:

Аверьянов Игорь (электроинструменты) (495) 995-99-59, доб. 461;

Кобельков Андрей (электроинструменты) (495) 995-99-59 доб. 462;

Куликова Яна (оборудование) (495) 995-99-59 доб.460

Эл.почта: service@group-hitek.ru