



УТВЕРЖДЕН
Приказом Директора ООО «Гранд-Стар»
№ 1-ГС-2022 от 10.01.2022 г.

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОЖЕЛАНИЯМИ,
ПРЕТЕНЗИЯМИ (РЕКЛАМАЦИЯМИ) ПОКУПАТЕЛЕЙ ПО КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ
ООО «ГРАНД-СТАР»**

1. Общие положения

1.1. Основной целью рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений клиентов является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения клиентов, улучшение клиентского сервиса и повышение качества продукции и ответственности сотрудников за выполнение своих должностных обязанностей.

1.2. Настоящий документ определяет порядок работы ООО «Гранд-Стар», его внутренних структурных и функциональных подразделений с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями клиентов.

1.3. Жалобы, претензии, обращения и предложения (далее – обращения), поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Рассмотрение обращений клиентов и координация данной работы осуществляется коммерческим отделом ООО «Гранд-Стар».

1.5. Данный Регламент является документом публичного характера, контакты для работы с обращениями указаны на сайте компании.

2. Порядок предъявления жалоб, претензий и предложений

2.1. ОБРАЩЕНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

При возникновении у потребителя (физическое лицо) претензий к качеству товара ТМ «Кубаночка» и ТМ «Домашние секреты», клиент должен непосредственно обратиться к ООО «Гранд-Стар» на электронную почту info@kubanochka.ru

2.1.1 Обращение должно содержать:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа, номер телефона для связи.

Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или адрес (почтовый/электронный) заявителя, признаются анонимными.

2.1.2. Информацию о существовании претензий/предложений:

- описание претензии с указанием видов дефектов продукции, не соответствующих стандартам качества;



- фото общего вида продукции;
 - фото- и/или видеоматериалы, позволяющие четко идентифицировать дефект продукции;
 - фотографии этикеток, упаковок, содержащие сведения о продукции, номере партии, дате изготовления, штрих-код;
 - копия чека на приобретенную продукцию;
- Или
- описание предложения по улучшению продукции, расширению ассортимента и т.п.

2.2. ОБРАЩЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ / ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

Обращения от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей направляются заявителем на электронную почту менеджера, курирующего работу с данным покупателем ООО «Гранд-Стар».

2.2.1. Претензия должна содержать:

- наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя;
- юридический и почтовый адрес, электронная почта заявителя, номер телефона для связи, данные уполномоченного лица;
- описание претензии с указанием видов дефектов продукции, не соответствующих стандартам качества;
- фото общего вида продукции;
- фото- и/или видеоматериалы, позволяющие четко идентифицировать дефект продукции;
- фотографии этикеток, упаковок, содержащие сведения о продукции, номере партии, дате изготовления, штрих-код;
- номер и дата документа, по которому была осуществлена поставка;

Претензии оформляются по форме ТОРГ-2 с сопровождением информации на фирменном бланке покупателя.

Все документы должны содержать отпечаток печати заявителя (при наличии), подпись уполномоченного лица, и документ, подтверждающий такие полномочия.

Оригинал акта и письма высылается на почтовый адрес: ООО «Гранд-Стар», 350032, Краснодарский край, г. Краснодар, х. Октябрьский, ул. Подсолнечная, 2/1.

Допускается предварительное направление документов на электронный адрес ответственного менеджера. При этом срок рассмотрения претензий начинается с момента получения оригиналов претензий, актов и иной необходимой документации.

ВНИМАНИЕ! Претензии без информации, указанной в п 2.1 и 2.2, не рассматриваются!

2.3. Все поступившие обращения передаются сотруднику коммерческого отдела ООО «Гранд-Стар», назначенному приказом по предприятию ответственным за работу с обращениями.

Обращения, носящие рекламационный (претензионный) характер фиксируются в Журнале учета претензий (рекламаций) покупателей.

Исходя из характера обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения и/или устранения недостатков.



2.4. В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

3. Порядок рассмотрения обращений ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

3.1. Менеджер ООО «Гранд-Стар», курирующий работу с клиентом, направившим претензию, и получивший обращение от клиента, не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения, сообщает о получении обращения сотруднику коммерческого отдела, назначенному приказом по предприятию ответственным за работу с обращениями. Обращение, носящее претензионный (рекламационный) характер, ответственный сотрудник коммерческого отдела регистрирует в Журнале регистрации обращений клиентов.

3.2. В случае необходимости, когда поступившее обращение требует дополнительной проверки и изучения, коммерческий отдел информирует об этом клиента, направившего обращение. Информирование клиента происходит тем же образом, каким обращение поступило в ООО «Гранд-Стар» (письменно – почтовым отправлением или электронной почтой, или по телефону).

3.3. Ответственный менеджер, сопровождающий клиента вправе запросить объяснения заявителей претензий по существу обращения, а также дополнительные документы, необходимые для его регистрации и рассмотрения.

3.4. Мотивированный ответ заявителю готовится совместно менеджером, курирующим работу с клиентом, ответственным сотрудником коммерческого отдела и подразделением, к деятельности которого относится поступившее обращение. В подготовке ответа могут принимать участие иные подразделения при необходимости.

3.5. В ответах на обращения клиентов должна содержаться информация по поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в обращении клиента, в ответе необходимо указать меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

3.6. В случае если в отношении поступившего обращения при его рассмотрении выявится отсутствие единой позиции подразделения, к деятельности которого относится поступившее обращение, и коммерческого отдела, с целью наиболее объективного рассмотрения обращения и принятия обоснованного решения результаты рассмотрения выносятся на Технический совет ООО «Гранд-Стар».

3.7. Обращения, рассматриваются в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления обращения на бумажном носителе, а так же дополнительной информации при необходимости.

3.8. Результат рассмотрения обращения, носящего рекламационный (претензионный) характер, отражается в Журнале регистрации учета претензий (рекламаций) покупателей.

3.9. Подготовленный ответ на обращение клиента в обязательном порядке согласовывается с руководителем, курирующим соответствующее подразделение.



3.10. Ответы на обращения клиентов подписываются директором, исполнительным директором ООО «Гранд-Стар» при согласовании коммерческого директора.

3.11. Коммерческий отдел систематизирует информацию о поступивших сообщениях клиентов и по итогам квартала представляет руководству ООО «Гранд-Стар».

4. Порядок рассмотрения обращений и устранения замечаний, нарушений, выявленных при обращениях ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

4.1. При получении от физического лица обращения, носящего претензионный (рекламационный) характер, сотрудник коммерческого отдела ООО «Гранд-Стар», назначенный приказом по предприятию ответственным за работу с обращениями, в день получения регистрирует полученное обращение в Журнале учета претензий (рекламаций) покупателей.

4.2. Мотивированный ответ заявителю готовится совместно сотрудником коммерческого отдела ООО «Гранд-Стар», назначенным приказом по предприятию ответственным за работу с обращениями и подразделением, к деятельности которого относится поступившее обращение. В подготовке ответа могут принимать участие иные подразделения при необходимости. В случае необходимости ответственное лицо может затребовать от заявителя дополнительную информацию.

4.3. Обращения рассматриваются в срок не более 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления такого запроса, а так же дополнительной информации (в случае необходимости).

4.4. Мотивированный ответ заявителю направляется электронным письмом через электронную почту sales@kubanochka.ru на электронный адрес, указанный заявителем.

В случае наличия запроса от заявителя ответ на обращение может быть направлен на бумажном носителе посредством услуг почты России по адресу, указанному заявителем.

4.5. Результат рассмотрения обращения отражается ответственным сотрудником в Журнале учета претензий (рекламаций) покупателей.

4.6. По всем высказанным жалобам и претензиям, указанным в обращении заявителя, в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков продукции и их недопущению в дальнейшей практике производства.

По итогам реализации плана мероприятий, исполнителями предоставляется информация о принятых мерах в коммерческий отдел.

Коммерческий отдел готовит сводный отчет о поступивших жалобах и мерах, направленных на их исключение в будущем и ежеквартально предоставляет его руководящему органу ООО «Гранд-Стар».

4.7. По итогам рассмотрения обращений клиентов по решению руководящих органов ООО «Гранд-Стар», ответственным сотрудником коммерческого отдела совместно со структурным подразделением, к деятельности которого относится существо претензии, может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений в будущем, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.