

## **Положение о порядке возврата товара ненадлежащего качества Клиентами**

Настоящее положение регулирует порядок и условия возврата товара ненадлежащего качества Клиентами ООО «МЕТТЭМ».

Все споры, которые могут возникнуть по поводу товара ненадлежащего качества, решаются путем переговоров и направления Покупателем предварительной претензии и фотографий товара на адрес электронной почты Продавца.

Если путем переговоров не удалось определить причину не работоспособности товара, Покупатель составляет Акт возврата товара ненадлежащего качества с детальным описанием характера брака/дефектов (Приложение 1), к которому прилагает:

- Товар
- документ подтверждающий факт приобретения данного товара (чек, УПД).

Акт возврата товара предварительно отправляется на электронную почту Продавца, а оригинал (на бумажном носителе) вкладывается в коробку с возвращаемым товаром.

Доставка Товара до Продавца, подлежащего экспертизе, осуществляется силами и за счет Покупателя. Если экспертиза выявит наличие брака по вине Изготовителя, Продавец возмещает понесенные затраты Покупателя (обмен товара или возврат денежных средств за товар, транспортные расходы).

ООО «МЕТТЭМ» не несет ответственности за продукцию, отправленную без сопроводительных документов и уведомления. Продукция без описания характера брака и условий эксплуатации НЕ РАССМАТРИВАЕТСЯ, а возвращается партнеру с ближайшей отгрузкой.

# Приложение № 1

к Положению о порядке возврата товара  
ненадлежащего качества Клиентами

## Акт возврата товара ненадлежащего качества

ОТ \_\_\_\_\_

(наименование организации или ФИО физического лица, адрес, контактный телефон)

№	Наименование замка	Кол-во	Отметка об эксплуатации (срок эксплуатации замка)	Выявленный дефект и условия эксплуатации замка (климатические условия, отсутствие/наличие воздействия атмосферных осадков, агрессивной среды, температурный режим, наличие/отсутствие теплоизоляции, конденсации и влаги и т.д.)

Итого к отправке: \_\_\_\_\_ шт.

Контактное лицо: \_\_\_\_\_ Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Коммерческому директору  
ООО «МЕТТЭМ»  
Ушаковой И.С.

От \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(адрес)

\_\_\_\_\_  
(e-mail, телефон)

## **ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ**

Я, \_\_\_\_\_  
(указать Ф.И.О. или название организации),

столкнулся(ась) с проблемами в работе замка:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать наименование замка, количество, дата и место приобретения замка)

Проблемы носят следующий характер (описать своими словами, что не работает, как проявляется поломка)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

«    »    20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)