

Бланк рекламации *

(желательно заполнять печатно в электронном виде)

от ____ / ____ / 20__ г.

Покупатель:

(для юр. лиц и ИП: название, ИНН; для физ. лиц: ФИО)

Контактное лицо:

(не обязательно для физ. лиц)

Контактная информация:

(контактный номер телефона, адрес электронной почты, диапазон времени для связи)

Заказ:

(для юр. лиц и ИП: номер и дата товарной накладной или счёта; для физ. лиц: номер заказа или номер и дата товарной накладной)

Наименование позиции	Количество шт.	Модель печатающего устройства	Описание претензии

Информация по приложенным файлам:

(копии, сканы, акты, тестовые листы, фотографии и т.д.)

Пожелания по решению:

(обмен, возврат, дополнительные пожелания)

*для ускорения процедуры рассмотрения заявки, ознакомьтесь с инструкцией:

- Пункт «Покупатель»:** указывайте полное или сокращённое название юридического лица или индивидуального предпринимателя с обязательным указанием ИНН; для физических лиц ФИО покупателя указывается полностью.
- Пункт «Контактное лицо»:** обязателен для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей; для физических лиц, при не заполненном пункте, контактным лицом является покупатель.
- Пункт «Контактная информация»:** указывайте номер телефона и адрес электронной почты контактного лица, в случае необходимости укажите диапазон времени для контактов по телефону (не менее 3-х часов, с учетом рабочего времени специалистов по работе с рекламациями: с 9-00 до 18-00 по МСК, с понедельника по пятницу).
- Пункт «Заказ»:** для юридических лиц и ИП укажите номер и дату расходной накладной (в случае оформления интернет-заказа можно указать номера заказа или счёта); для физических лиц укажите номер интернет-заказа или номер и дату товарной накладной.
- «Табличная часть»:** укажите название товара, по которому возникла рекламация (как в накладной или в каталоге на сайте), количество товара (в случае покупки одного наименования в количестве более одной штуки, указывайте то количество, по которому возникла рекламация). Укажите модель печатающего устройства, в котором используется приобретенный товар (за исключением товаров общего применения: сервисные жидкости, средства очистки, товары для офиса и сервиса). Опишите суть претензии максимально подробно. Обязательно укажите коды ошибок, или процитируйте системные сообщения печатающего устройства, если таковые есть.
- Пункт «Информация по приложенным файлам»:** перечислите вложения в случае дополнительно прилагаемых к бланку файлов (сканов тестовых листов, копий, актов, фотографий или других файлов).
- Пункт «Пожелания по решению»:** укажите Ваши пожелания по решению возникшей ситуации: обмен, возврат, замена на другой товар или другие приемлемые варианты решения.
- Процедура рассмотрения:** Правильно заполненные рекламации отправляете на адрес info@a4zip.ru с темой РЕКЛАМАЦИЯ (или на адрес электронной почты Вашего ведущего менеджера). Рекламации, отправленные на другие адреса или с другой темой письма, могут быть приняты в обработку в неопределенный срок или могут быть не приняты вовсе. Срок рассмотрения принятых в обработку рекламаций составляет 3 рабочих дня (без учета дня приёма в обработку). Приём рекламации в обработку производится в течении двух часов с момента

получения (за исключением рекламаций поступивших после 16-00 по Мск, в таких случаях приём рекламации в работу производится не позднее 11-00 по Мск следующего рабочего дня). О приёме рекламации в обработку мы уведомим Вас ответным письмом (не всегда).

Обращаем Ваше внимание: К рассмотрению принимаются только правильно и в полном объёме заполненные рекламации, в процессе рассмотрения наши сотрудники могут запросить уточнения или дополнительные данные отсутствие которых может существенно увеличить срок рассмотрения или сделать невозможным принятие решения. В случае возникновения вопросов по заполнению бланка обратитесь к нашим специалистам.