

Исх. № _____ от _____ 20 ____ г

_____ (введите наименование поставщика)

Претензия

Покупатель уведомляет поставщика о проблеме, возникшей при поставке оборудования, по Универсальному передаточному документу (УПД) № _____ от _____ 20 ____ г (укажите номер и дату УПД).

Укажите позиции, по которым возникли вопросы:

Наименование оборудования	Артикул	Заводской номер

Обстоятельства, послужившие основанием для претензии (отметить нужное):

Неисправность

Недостача/пересорт

Ошибка менеджера клиента, при заказе оборудования

Ошибка менеджера поставщика, при заказе оборудования

Повреждение/утеря при транспортировке

Несоответствие технических характеристик оборудования

Ошибка в технической документации оборудования

Возврат оборудования

Иное: _____

Опишите сложившуюся ситуацию (поле обязательно для заполнения):

Карточка покупателя:

ФИО/Наименование (полностью)		
Для ЮЛ/ИП	ИНН	
Для Физ.Лиц	Серия и номер паспорта	

Карточка конечного потребителя:

ФИО/Наименование (полностью)		
Для ЮЛ/ИП	ИНН	
Для Физ.Лиц	Серия и номер паспорта	

Укажите адрес нахождения оборудования:

Прошу рассмотреть настоящую претензию и уведомить о результатах ее рассмотрения в установленные законодательством сроки. Ответ на претензию прошу предоставить по телефону и/или по электронной почте:

контактное лицо представителя покупателя

контактное лицо представителя конечного потребителя

контактный телефон представителя покупателя

контактный телефон представителя конечного потребителя

почта представителя покупателя

почта представителя конечного потребителя

Настоящим выражаю согласие на сбор, обработку (любым предусмотренным законом способом) и передачу третьим лицам любой информации, относящейся к персональным данным, объективно необходимой для надлежащего рассмотрения и разрешения данной претензии. Обработка персональных данных осуществляется в течение пяти лет с даты подачи претензии. По истечении указанного срока персональные данные подлежат удалению из системы.

Наименование заявителя

Должность

ФИО подписанта

Подпись

М.П.

Прилагаю следующие подтверждающие документы (отметить галочкой):

Перечень документов при подаче претензии	Отметить при наличии
<p>1. Документы, подтверждающие факт отгрузки (один из вариантов ниже):</p> <p>Для юридических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> • УПД <p>Для физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чек <p>2. Фотографии и/или видеоматериалы оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Фотография шильдика оборудования • Фотография общего вида оборудования • Фото и/или видео неисправности <p>3. Документы при повреждении/утере груза в Транспортной компании:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Скан ТТН • Коммерческий акт приёмки оборудования <p>4. Иные документы</p>	

Дополнительная информация

Контактные данные претензионного отдела	
Телефон претензионного отдела	8(800)5004687
Общий контактный телефон	8(383)2075337
<p>Добавочные номера/почта претензионных специалистов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Евгений Каптёров (Санкт-Петербург, с 9:30 до 18:30) • Марк Михеев (Новосибирск, с 9:00 до 18:00) • Дмитрий Лакетко (Новосибирск, с 9 до 18:00) 	<p>доб. 238 почта: 238@gkrem.ru доб. 414 почта: 333@gkrem.ru доб. 416 почта: 335@gkrem.ru</p>
<p>Руководитель претензионного отдела</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кирилл Винников (Новосибирск, с 9 до 18:00) 	<p>доб. 312 почта: 312@gkrem.ru</p>
<p>Сроки рассмотрения претензии</p> <p>Для физических лиц – 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. Для юридических лиц – в течение 30 дней с даты получения претензии.</p> <p>Просьба учитывать, что в некоторых ситуациях, сроки решения претензий могут увеличиваться в зависимости от наличия запчастей, удаленности конечного потребителя оборудования или иных непредвиденных сложностей. Надеемся на Ваше понимание.</p>	
<p>Условия выездной диагностики</p> <p>Просим учитывать, что выезд сервисного специалиста и диагностика оборудования производится за счёт поставщика только в случаях гарантийной неисправности оборудования. Если же при выездной диагностике было обнаружено, что причиной неисправности не является производственный дефект, то покупатель или конечный потребитель обязаны оплатить стоимость выезда сервисного специалиста и диагностики согласно заказ-наряду.</p>	