

Подача рекламации через личный кабинет сервисного партнёра X5 Group

Инструкция для сотрудников сервисных организаций, которые обслуживают оборудование на объектах X5 Group и уже зарегистрированы в личном кабинете.

Когда подаётся рекламация. Рекламацию подают по итогам выезда на объект и диагностики оборудования. Если по результатам дефектовки неисправность подтверждена, заполните форму по этой инструкции.

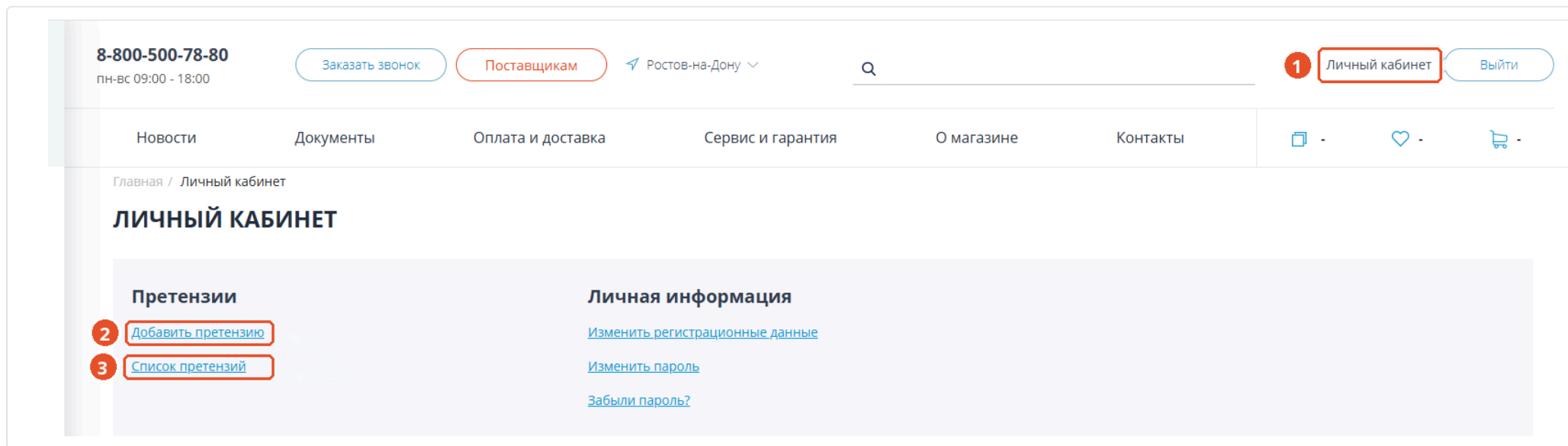
Что подготовить до начала

- результаты диагностики и дефектовки;
- модель и заводской номер оборудования с шильдика;
- показания моточасов;
- код ошибки на дисплее, если он есть;
- адрес объекта и код магазина X5;
- ФИО, телефон и e-mail ответственного сотрудника магазина;
- фото шильдика, общего вида оборудования и неисправности; видео, если неисправность лучше видна в работе.

Шаг 1. Вход в личный кабинет	стр. 2
Шаг 2. Оборудование и описание неисправности	стр. 3
Шаг 3. Адрес объекта и контактные данные	стр. 4
Шаг 4. Документы и отправка	стр. 5
Памятка: описание, фото, проверка перед отправкой, контакты	стр. 6

Шаг 1 Вход в личный кабинет

Авторизуйтесь на сайте с логином и паролем, которые вы указали при регистрации.



1 Личный кабинет — кнопка в правом верхнем углу сайта. Открывает страницу кабинета.

2 Добавить претензию — открывает форму новой рекламации. Дальнейшие шаги инструкции описывают эту форму.

3 Список претензий — журнал всех рекламаций, поданных вашей организацией.

В разделе «Личная информация» можно изменить регистрационные данные организации, сменить пароль или восстановить его, если он утерян.

ДОБАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

1

Укажите позиции, по которым возникли вопросы

Наименование оборудования

Наименование оборудования

Тележка электрическая 1500 кг 1150 мм RUSSCN TEQ15-Li Li-Ion 48/12 В/Ач с влагозащитой

Тележка гидравлическая 2000 кг 1150 мм полиуретановые колеса TOR DB

Наименование оборудования

Заводской номер

Заводской номер

Заводской номер

2

3

Добавить позицию

4

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

5

Опишите сложившуюся ситуацию

Опишите сложившуюся ситуацию

1 **Наименование оборудования** — выберите модель из выпадающего списка.

2 **Заводской номер** — перепишите с шильдика оборудования полностью, символ в символ. По заводскому номеру оборудование идентифицируется, ошибка в нём задерживает рассмотрение.

3 **Добавить позицию** — если рекламация касается нескольких единиц оборудования, добавьте строку для каждой и укажите заводской номер каждой единицы.

4 **Обстоятельства** — отметьте основание для рекламации. По итогам диагностики неисправного оборудования это, как правило, «Неисправность».

5 **Опишите сложившуюся ситуацию** — максимально подробно. Обязательно укажите количество моточасов. Рекомендуемая структура описания — на последней странице.

Шаг 3 Адрес объекта и контактные данные

Данные организации на скриншоте приведены для примера.

1

Сервисный партнер

ООО «Сервис-Партнёр»

5400000000

2

Адрес нахождения оборудования

Адрес нахождения оборудования

Прошу рассмотреть настоящую претензию и уведомить о результатах ее рассмотрения в установленные законодательством сроки. Ответ на претензию прошу предоставить по следующим контактным данным:

3

Контакт сотрудника ответственного за подачу рекламации

+7(111)111-11-11

test@mail.ru

4

Контакт сотрудника магазина X5

+7(555)555-55-55

x5test@x5.ru

5

ООО «Сервис-Партнёр»

ООО

Иванов Иван Иванович

1 Сервисный партнёр — наименование и ИНН вашей организации. Проверьте, что данные указаны верно.

2 Адрес нахождения оборудования — полный адрес объекта. **Обязательно укажите код магазина X5:** без него невозможно сопоставить рекламацию с объектом.

3 Ваши контактные данные — ФИО, телефон и e-mail сотрудника вашей организации, ответственного за подачу рекламации. Ответ по рекламации будет направлен на эти контакты.

4 Контакт сотрудника магазина X5 — ФИО, телефон и e-mail ответственного сотрудника магазина, где находится оборудование.

5 Реквизиты для подачи претензии — наименование организации, организационно-правовая форма (ООО, ИП и т. д.) и ФИО ответственного лица. Заполните или проверьте каждое поле.

1

Перечень документов при подаче претензии
1. Документы, подтверждающие факт отгрузки (один из вариантов ниже):
Для юридических лиц:
☒ УПД
Для физических лиц:
☒ Чек
2. Фотографии и/или видеоматериалы оборудования:
☐ Фотография шильдика оборудования
☐ Фотография общего вида оборудования
☐ Фото и/или видео неисправности
3. Документы при повреждении/утере груза в Транспортной компании:
☐ Скан ТТН
☐ Коммерческий акт приёмки оборудования
4. Иные документы
☐ Иные документы

2

Выбрать файлы Файл не выбран

3

☒ 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.
☒ Настоящим подтверждаю достоверность предоставленной информации и свои полномочия при подаче рекламации

4

Отправить

- 1

Перечень документов — отметьте документы, которые прикладываете к рекламации. Для неисправности обязательно приложите фото шильдика, общего вида оборудования и неисправности.
- 2

Выбрать файлы — загрузите документы, фото, видео и пояснения. Каждая отмеченная в перечне позиция должна быть приложена файлом.

- 3

Согласие и подтверждение — отметьте оба пункта: согласие на обработку персональных данных и подтверждение достоверности информации и ваших полномочий.
- 4

Отправить — после нажатия рекламация отправлена в работу. Она появится в разделе «Список претензий» личного кабинета.

Памятка

Как описать ситуацию

Моточасы: ____

Код ошибки на дисплее: ____ (если есть)

Признаки неисправности: что именно не работает и при каких условиях

Что проверено при диагностике: ____

Заключение по итогам дефектовки: какой узел или деталь неисправны

Требования к фото

- шильдик — крупно, все символы заводского номера читаются;
- общий вид — оборудование целиком;
- неисправность — повреждённый узел крупным планом;
- если на дисплее есть код ошибки — фото дисплея.

Проверка перед отправкой

- выбрана модель оборудования, заводской номер совпадает с шильдиком;
- отмечено основание для рекламации;
- в описании указаны моточасы и заключение по итогам дефектовки;
- в адресе указан код магазина X5;
- заполнены ваши контакты и контакты сотрудника магазина;
- приложены фото шильдика, общего вида и неисправности;
- отмечены оба пункта согласия.

Вопросы по работе в личном кабинете: service@gkrem.ru