

# 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.

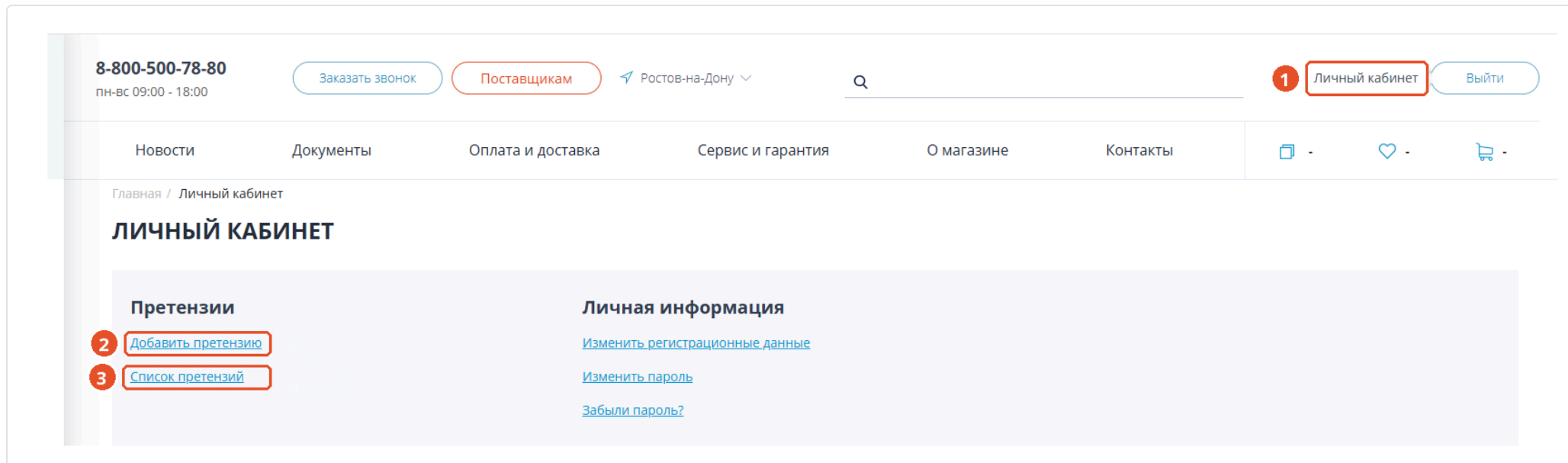
## Что подготовить до начала

- 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 представителя 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, описание неисправности, сервисный партнёр | стр. 3 |
| Шаг 3. Адрес объекта, контакты и ФИО                           | 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.

## Шаг 2 Оборудование, описание неисправности, сервисный партнёр

### ДОБАВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ

1 Укажите позиции, по которым возникли вопросы

|                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| Наименование оборудования | Заводской номер |
| Наименование оборудования | Заводской номер |
| Наименование оборудования | 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/утрача при транспортировке
- ☐ Несоответствие технических характеристик оборудования
- ☐ Ошибка в технической документации оборудования
- ☐ Возврат оборудования
- ☐ Иное

5 **Опишите сложившуюся ситуацию**

Опишите сложившуюся ситуацию

6 **Сервисный партнёр**

Сервисный партнёр X5

123456789

- 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.
- 6 **Сервисный партнёр** — наименование и ИНН вашей организации подставляются из регистрационных данных. Проверьте, что они указаны верно.

## Шаг 3 Адрес объекта, контакты и ФИО

1

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 контактными данным:

2

Контактное лицо представителя магазина Пятерочка

Заполняется автоматически из карточки регистрации

3

Контактный телефон представителя магазина Пятерочка

Заполняется автоматически из карточки регистрации

Контактная почта представителя магазина Пятерочка

Заполняется автоматически из карточки регистрации

4

Х5Групп

Партнёр по сервису

5

ФИО \*

**1** Адрес нахождения оборудования — полный адрес объекта. Обязательно укажите код магазина Х5: без него невозможно сопоставить рекламацию с объектом.

**2** Контакты магазина Пятёрочка — ФИО, телефон и e-mail представителя магазина, где находится оборудование.

**3** Контакты сервисного партнёра — заполняются автоматически из карточки регистрации. Ответ по рекламации будет направлен на эти контакты, поэтому держите регистрационные данные актуальными (раздел «Личная информация»).

**4** Реквизиты заявителя — заполнены заранее, менять их не нужно.

**5** ФИО — укажите ФИО сотрудника, который подаёт рекламацию. Поле обязательное.

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 контакты представителя магазина и ФИО подающего;
- приложены фото шильдика, общего вида и неисправности;
- отмечены оба пункта согласия.

**Вопросы по работе в личном кабинете:** [service@gkrem.ru](mailto:service@gkrem.ru)