

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"><li>• УПД</li></ul> <p>Для физических лиц:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Чек</li></ul> <p>2. Фотографии и/или видеоматериалы оборудования:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Фотография шильдика оборудования</li><li>• Фотография общего вида оборудования</li><li>• Фото и/или видео неисправности</li></ul> <p>3. Документы при повреждении/утере груза в Транспортной компании:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Скан ТТН</li><li>• Коммерческий акт приёмки оборудования</li></ul> <p>4. Иные документы</p>	

#### Дополнительная информация

Контактные данные претензионного отдела	
Телефон претензионного отдела	8(800)5004687
Общий контактный телефон	8(383)3835715
Добавочные номера/почта претензионных специалистов:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Евгений Каптёров (Санкт-Петербург, с 9:30 до 18:30)</li><li>• Марк Михеев (Новосибирск, с 9:00 до 18:00)</li><li>• Дмитрий Лакетко (Новосибирск, с 9:00 до 18:00)</li><li>• Владимир Шапашков (Новосибирск, с 9:00 до 18:00)</li></ul>	доб. 238 почта: 238@gkrem.ru доб. 414 почта: 333@gkrem.ru доб. 416 почта: 335@gkrem.ru доб. 184 почта: 424@gkrem.ru
Руководитель претензионного отдела	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Кирилл Винников (Новосибирск, с 9:00 до 18:00)</li></ul>	доб. 312 почта: 312@gkrem.ru

#### Сроки рассмотрения претензии

Для физических лиц – 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Для юридических лиц – в течение 30 дней с даты получения претензии.

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.

#### Условия выездной диагностики

Просим учитывать, что выезд сервисного специалиста и диагностика оборудования производятся 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.