

Правила работы с обращениями от оптового клиента, которые находятся в «удаленных» регионах, по вопросам возмещения расходов за производственный брак.

Оптовые Покупатели, которые находятся удаленных регионах* от фабрики АО «Егорьевск-обувь», при возникновении обращения от розничного покупателя или при выявлении несоответствий по качеству продукции формируют «Акт об установлении расхождений» (Приложение №1).

Согласование Акта производится по электронной почте (okk@kotofey.ru).

Для согласования возврата необходимо предоставить фото/видео каждого артикула продукции и Акт.

В течении 5 рабочих дней после поступления письма на почту, Специалист по работе с претензиями проводит анализ по каждому артикулу и заносит данные в Redmine в проект «Обращения по качеству», согласно процедуре «Правила работы с обращениями». На Акте Специалист по работе с обращениями указывает итоговую сумму компенсации.

Процент снижения стоимости продукции определяется исходя из Критериев дефектовки продукции, которые указаны в Чек-листе определения дефектовки для согласования возврата продукции (Приложение №2).

Варианты размера снижения цены (%): 20,50,100.

Рекламационная продукция от розничного клиента компенсируется полностью (100%) в оптовой цене закупки.

После того, как Специалист по работе с претензиями определил процент снижения цены для каждого артикула продукции, Акт передается на согласование оптовому Покупателю для ознакомления и при необходимости согласования разногласий.

Если оптовый Покупатель согласовал сумму возврата, Акт передается Операционному, Исполнительному директору и(или) Руководителю по продажам.

Операционный, Исполнительный директор и(или) Руководитель по продажам в праве изменить решение Специалиста по работе с претензиями, что фиксируется в Акте и закрепляется подписью.

После того как Акт подписан Операционным и(или) Исполнительным директором, Специалист по работе с претензиями высылает Акт оптовому Покупателю для повторного ознакомления и при необходимости согласования разногласий.

Если возникли разногласия Акт дополнительно проходит процедуру согласования с Операционным, Исполнительным директором и(или) Руководителем по продажам.

Согласованный в двустороннем порядке Акт передается в отдел продаж для учета суммы скидки.

Критерии «удаленности»: СНГ, Калининград и область, Дальний Восток.

**Чек-лист
определения дефектовки для согласования возврата продукции**

дата _____

Наименование юр. лица _____

инд. скидка _____

№ акта _____

дата акта _____

артикул _____

вид брака: _____

№	Критерий	✓	Дефектовка
1.	Значимость	допустимый	20% - 100%
		не допустимый	100%
2.	Возможность устранения	устранимый	20%
		неустранимый	50-100%
3.	Влияние на свойства	слабо выраженный	20%
		сильно выраженный	20-50%
4.	Обособленность расположения	единичный	20%
		не единичный	20-50%
5.	Влияние на эстетический вид и эксплуатационные функции	порок внешнего вида	20-50%
		функциональный	100%

Итого: _____
% скидки

Специалист по качеству ОКК _____
(подпись и расшифровка)

Функциональный руководитель _____
(подпись и расшифровка)