

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОКУПАТЕЛЕЙ,**  
**действующий в стационарных розничных объектах торговли - магазинах компании ИП Андреева И.М.**  
**«АРОМАТ - ЭТО ИНТУИЦИЯ»**

Утверждено 14.02.2023 г.  
Руководитель: ИП Андреева И.М.

**1. Общие положения**

1.1. Основной целью рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений клиентов является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения клиентов, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности сотрудников за выполнение своих должностных обязанностей.

1.2. Настоящий документ определяет порядок работы предприятия ИП Андреева И.М. "Аромат - это Интуиция" (далее – "Предприятие"), его внутренних структурных и функциональных подразделений с жалобами, претензиями, обращениями и предложениями клиентов.

1.3. Жалобы, претензии, обращения и предложения (далее – обращения), поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Рассмотрение обращений клиентов и координация данной работы осуществляется отделом продаж "Предприятия", действующим на основании утвержденного Положения об отделе.

1.5. Данный Регламент является документом публичного характера и подлежит размещению на сайте компании.

**2. Порядок предъявления жалоб, претензий и предложений**

2.1. При возникновении у клиента претензий к качеству товара клиент должен непосредственно обратиться к продавцу и написать претензию в письменной форме. К содержанию данного документа не предъявляется четких требований, она пишется заявителем в произвольной форме на любом листе бумаги или в электронном виде на e-mail компании. Основное содержание документа зависит от конкретной ситуации, необходимо указать на дефекты, выявленные в процессе эксплуатации и сформулировать свои требования к продавцу.

2.2. Обращение должно содержать информацию о клиенте:

- фамилия, имя - для физического лица;
- наименование – для юридического лица;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, телефон для направления ответа.

2.3. Обращения, в которых отсутствуют идентификационные сведения (имя, фамилия) или местонахождение (адрес) заявителя, признаются анонимными и не принимаются к рассмотрению. Исходя из характера обращения, оно в обязательном порядке передается в соответствующее структурное подразделение для сведения устранения недостатков.

2.4. В случае, если на поставленный вопрос уже давались ответы конкретному заявителю, то может быть принято решение о прекращении переписки с ним, при условии, что подготовленные ранее ответы направлялись в адрес этого заявителя и содержали ответы на все поставленные вопросы.

2.5. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации с установленном порядке: регистрируются в Журнале регистрации поступивших обращений в отделе продаж.

**3. Порядок рассмотрения жалоб, претензий, обращений и предложений**

3.1. Отдел продаж регистрирует обращение в Журнале регистрации обращений клиентов и принимает одно из следующих решений:

- оставляет обращение на рассмотрении у себя;
- передает обращение в структурное подразделение, к деятельности которого оно относится.

3.2. В случае необходимости, когда поступившее обращение требует дополнительной проверки и изучения, отдел продаж информирует клиента, оставившего сообщение, о том, что его обращение находится на рассмотрении письменно, электронной почтой, через систему удаленного доступа или по телефону.

3.3. Начальник отдела продаж вправе запросить объяснения сотрудников обращающейся компании по существу обращения, а также документы, необходимые для его рассмотрения.

3.4. Мотивированный ответ заявителю готовится совместно отделом продаж и подразделением,

3.4. Мотивированный ответ заявителю готовится совместно отделом продаж и подразделением, к деятельности которого относится поступившее обращение. В подготовке ответа могут принимать участие

иные подразделения при необходимости. 3.5. В ответах на обращения клиентов должна содержаться информация по поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в обращении клиента, в ответе будут указаны меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

3.6. В случае отсутствия единой позиции подразделения, к деятельности которого относится поступившее обращение, отдел продаж в отношении поступившего обращения, с целью наиболее объективного рассмотрения обращения и принятия обоснованного решения результаты рассмотрения выносятся на Технический совет "Предприятия".

3.7. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в срок не более 3 (трёх) рабочих дней со дня поступления. Обращения, для подготовки ответа на которые необходимо получение дополнительной информации, рассматриваются в срок не более 10 (десяти) календарных дней со дня поступления.

3.8. Результат рассмотрения обращения также отражается в Журнале регистрации обращений клиентов.

3.9. Не позднее следующего рабочего дня с момента поступления, обращение передается в обязательном порядке в соответствующие подразделения.

3.10. Подготовленный ответ на обращение клиента в обязательном порядке согласовывается с руководителем, курирующим соответствующее подразделение.

3.11. Ответы на обращения клиентов подписываются уполномоченными лицами "Предприятия".

3.12. Отдел продаж систематизирует информацию о поступивших сообщениях клиентов и по итогам квартала представляет руководству "Предприятия".

#### **4. Порядок устранения замечаний и нарушений, выявленных**

по обращениям клиентов

4.1. По всем высказанным жалобам и претензиям в обязательном порядке должны быть приняты возможные и адекватные меры по устранению недостатков и их недопущению в дальнейшей практике.

4.2. По итогам рассмотрения сообщений клиентов отдел продаж совместно со структурным подразделением, к деятельности которого оно относится, по решению уполномоченных лиц может разрабатываться план мероприятий по устранению нарушений в будущем, с указанием конкретных мер, срока их реализации и ответственных лиц.

4.3. По итогам реализации плана мероприятий исполнителями в отдел продаж предоставляется информация об исполнении и отделом готовится сводный отчет, который предоставляется руководству "Предприятия".

#### **5. Перечень документов, необходимый для рассмотрения претензий по качеству:**

Для рассмотрения претензий по качеству выпускаемой/реализуемой продукции, в адрес "Предприятия" необходимо предоставить претензионные материалы, включающие в себя:

- письменно на бумаге или письменно в электронном виде на **e-mail: I\_intuition@mail.ru** претензию в свободной форме в которой указаны виды дефектов продукции не соответствующие ожиданиям заявителя;
- если имеется: фото, видео материалы, позволяющие четко идентифицировать дефект на продукции (крупное фото места дефекта, общее фото дефекта);
- при рассмотрении возможного возврата денежных средств, уплаченных за товар, необходимо предоставить: чеки (бумажные или электронные) на приобретенную продукцию.

Претензионные материалы оформляются на имя руководителя "Предприятия" ИП Андрееву Изольду Михайловну и высылаются на электронную почту **I\_intuition@mail.ru**.

**ВНИМАНИЕ! Претензии без данной информации не рассматриваются.**