

# УСЛОВИЯ РЕКЛАМАЦИИ

Общие условия рекламации товара в фирме  
«Torus sp. z o.o. sp.k.»

## Содержание

<b>1</b>	Условия, касающиеся рекламации товара.....	2
<b>2</b>	Применение.....	3
<b>3</b>	Повреждения при транспортировке.....	3
3.1	Видимые повреждения при транспортировке .....	3
3.2	Скрытые повреждения при транспортировке .....	4
<b>4</b>	Дефектный товар .....	4
<b>5</b>	Ошибки при выполнении заказа.....	5
<b>6</b>	Приложение 1 – Транспортная этикетка RMA.....	7
<b>7</b>	Приложение 2 – Рапорт о повреждениях при транспортировке .....	8
<b>8</b>	Приложение 3 – Рапорт о дефектном товаре .....	9
<b>9</b>	Приложение 4 – Рапорт о несоответствиях в доставке .....	10

Инициалы:

## 1 Условия, касающиеся рекламации товара

Фирма «Торус» прилагает всяческие усилия для того, чтобы логистическое обслуживание обрабатываемых заказов было на самом высоком уровне. Однако, в ситуациях, когда необходимо провести рекламацию товара, мы представляем простые и понятные процедуры RMA, которые помогут Вам быстро и без проблем решить вопрос рекламации.

Отдел Рекламаций:

Ответственное лицо : Матеуш Ругель – Специалист по вопросам RMA

e-mail: [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl)

телефон: +48 71 324 18 93

**Каждой заявленной рекламации присваивается номер RMA, который необходимо использовать во время коммуникации по данному делу.** Присвоение номера RMA - это не то же самое, что и признание рекламации фирмой «Торус». После отправки номера RMA Отдел Рекламаций свяжется с Вами, чтобы инициировать процедуру рекламации.

Каждый возвращаемый/рекламируемый товар должен иметь оригинальную упаковку, без присутствия на ней наклеек, пленки или неоригинальных надпечаток.

Посылки с возвратами, не обозначенные при помощи

**ТРАНСПОРТНОЙ ЭТИКЕТКИ RMA** [приложение № 1], не принимаются и не обрабатываются.

Фирма «Торус» оставляет за собой право обрабатывать случаи, в которых не соблюдены указанные условия.

Возврат товара фирме «Торус» может иметь место в том случае, когда фирма «Торус» юридически обязана принять товар, особенно в случае доставки дефектного товара или товара, несоответствующего заказу.

Инициалы:

## 2 Применение

2.1. Если стороны не договорились об ином в письменной форме, настоящие условия RMA применяются ко всем предложениям, операциям продажи и доставки продукции фирмой «Topus sp. z o.o. sp.k» (в дальнейшем именуемой «Topus»), где «Topus» является получателем возвращенного товара.

2.2. Типы рекламаций

- 1. повреждения при транспортировке;**
- 2. дефектный товар;**
- 3. ошибки при выполнении заказа.**

Для каждого типа рекламаций применяются разные правила поведения.

## 3 Повреждения при транспортировке

Повреждения при транспортировке возникают, когда упаковка доставленной посылки/поддона была повреждена при транспортировке. Этот тип повреждения включает видимые царапины, трещины, вмятины, дыры и другие дефекты, например, вызванные попаданием воды или другой жидкости.

Бывают два основных вида повреждений при транспортировке: **видимые** – легко заметные при получении товара и **скрытые** – повреждения, обнаруженные только после вскрытия упаковки.

В любом случае необходимо особенно тщательно проверять приходящую посылку в присутствии водителя, чтобы устранить количество скрытых повреждений, которые приводят к спорам с перевозчиком из-за отсутствия доказательств относительно ответственности перевозчика в данном случае.

Товар должен быть проверен получателем сразу после получения.

### 3.1 Видимые повреждения при транспортировке

После обнаружения видимого повреждения при транспортировке, необходимо немедленно в присутствии курьера составить протокол об повреждениях.

Инициалы:

О каждом видимом повреждении упаковки при транспортировке следует немедленно сообщить в рапорте, отправленном фирме [в течение 24 часов после получения отправления] по адресу [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl), предоставляя:

1. Заполненный **Рапорт о повреждениях при транспортировке** (приложение 2);
2. Фотографии повреждений;
3. Копию транспортной накладной вместе с протоколом о повреждениях, **подтвержденных водителем и лицом, принимающим отправление**:
  - Имя, фамилия и подпись лица, принимающего отправление
  - Имя, фамилия и подпись водителя
  - Регистрационный номер транспортирующего автомобиля.

## 3.2 Скрытые повреждения при транспортировке

После обнаружения скрытого повреждения при транспортировке, о повреждении необходимо сообщить в течение 5 дней с момента получения отправления на электронный адрес [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl), предоставляя:

1. Заполненный **Рапорт о повреждениях при транспортировке** (приложение 2);
2. Фотографии повреждений;
3. Копию транспортной накладной.

## 4 Дефектный товар

Товар считается дефектным, если он не соответствует функциональности, предвиденной производителем из-за присутствующего дефекта. Дефекты и неисправности могут быть видимыми или скрытыми. Ухудшение функциональности из-за износа в результате нормального использования не считается дефектом. Неисправности, вызванные неправильным использованием, включая механические повреждения, также не считаются дефектом товара.

Инициалы:

## Правила, касающиеся дефектных товаров:

О дефектных товарах следует сообщать на электронный адрес [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl) вместе с необходимыми документами.

Рекламации будут незамедлительно рассмотрены «Торус» только в случае предоставления полного набора данных:

1. Заполненный **Рапорт о дефектном товаре** (приложение 3);
2. распечатка отчета об ошибке, а также копия распечатки, на которой видно дефект.

После присвоения номера RMA – если не было согласовано иное – «Торус» заберет дефектный товар у клиента в течение 14 дней с момента подачи рекламации для проведения проверки и дальнейшей обработки вопроса. Процесс рекламации начинается в момент доставки дефектного товара на склад фирмы «Торус».

Упаковка рекламируемого товара должна быть оригинальной, без присутствия на ней наклеек, пленки или неоригинальной маркировки.

Транспортная этикетка RMA [приложение № 1] должна быть приклеена на видном месте посылки с возвращаемым товаром. Посылки и поддоны без обозначения при помощи транспортной этикетки RMA не будут приняты и обработаны.

В случае возвратов, касающихся тонеров и чернил, поврежденные товары будут проверены в соответствии с инструкциями и условиями гарантии производителя. По этой причине ожидаемое время рассмотрения рекламации дефектного товара может составлять до 60 дней.

## 5 Ошибки при выполнении заказа

Ошибки при выполнении заказа включают ошибочные поставки, когда отсутствует часть заказанного товара, имеются количественные нехватки или избыток товаров либо были поставлены не заказанные товары.

Инициалы:



Об этом следует немедленно, не позднее, чем в течение 5 дней с момента получения отправления, сообщить по адресу электронной почты: [rma@topus.pl](mailto:rma@topus.pl), предоставив заполненный **Рапорт о несоответствиях в доставке** (Приложение 4).

«Торус» проведет проверку заявки сразу после присвоения номера RMA. Если рапорт о несоответствии пройдет проверку положительно, клиент получит безотлагательно корректирующую ноту, не позже, чем на протяжении 14 дней от подачи рекламации.

В случае, если настоящие условия не находят применения, «Торус» оставляет за собой право обработки указанного в рапорте возврата а свое усмотрение.

## Подпись

Название компании:

Имя уполномоченного представителя компании:

Подпись:

Дата:



## 6 Приложение 1 – Транспортная этикетка RMA

---



Номер RMA: .....

Отправитель [фирменная печать]

Адрес доставки:

**TOPUS SP. Z O.O. SP.K.**

**ul. Bierutowska, 55**

**51-317 Wrocław, Polska**

**ПОЖАЛУЙСТА, РАЗМЕСТИТЕ ЭТУ ЭТИКЕТКУ НА ВИДИМОМ МЕСТЕ УПАКОВКИ.**

**ВНИМАНИЕ: ПОЖАЛУЙСТА, НЕ ПРИКЛЕИВАЙТЕ КАКИЕ-ЛИБО НАКЛЕЙКИ ИЛИ ЭТИКЕТКИ НЕПОСРЕДСТВЕННО НА ОРИГИНАЛЬНУЮ УПАКОВКУ!**

---







