

**ПАМЯТКА ПО
РАБОТЕ С
ОБРАЩЕНИЯМИ
ФИЗИЧЕСКИХ
ЛИЦ**



Что делать, если к вам обратился клиент с запросом на возврат товара/денежных средств без компенсации доп. расходов

СОТРУДНИК ТОРГОВОЙ ТОЧКИ (ТТ) ИЛИ СТАНЦИИ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (СТО) ОПОВЕЩАЕТ КОНЕЧНОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ О ВОЗМОЖНОСТИ НЕСКОЛЬКИХ ВАРИАНТОВ ПОДАЧИ РЕКЛАМАЦИИ:

Клиент самостоятельно обращается напрямую в briXo:

- QR-код на гарантийном стикере
- сайт brixogroup.com
- мессенджеры – TG/WA
- горячая линия 8 800 302 23 72

ТТ/СТО самостоятельно принимает решение о компенсации средств клиенту

Далее ТТ/СТО обращается в briXo для возмещения собственных затрат на компенсацию выплаты клиенту:



ВОЗМЕЩЕНИЕ ЗАТРАТ ТТ/СТО, ПОНЕСЕННЫХ ВСЛЕДСТВИЕ ВЫПЛАТ КЛИЕНТУ:

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ

1. ТТ/СТО обращается в brixo:

- QR-код на гарантийном стикере
- сайт brixogroup.com
- мессенджеры – TG/WA
- горячая линия 8 800 302 23 72



* В случае, когда в связи с заменой бракованной детали у СТО появляются сопутствующие расходы, а также, когда брак товара спровоцировал выход из строя иных узлов автомобиля, необходимо предоставить подтверждающие документы (отдельный акт дефектовки, заказ-наряд, подтверждающий проведение восстановительных работ)



2. ТТ/СТО предоставляет документы:

- Заполненный ТТ/СТО бланк претензии на сайте brixogroup.com
- Скан-копия (фото) первичного обращения потребителя в ТТ/СТО
- Фискальный чек, подтверждающий выплату денежных средств от ТТ/СТО конечному клиенту
- Документ на приобретение продукции (чек на покупку, товарная накладная, УПД)
- Документы на первичную установку продукции* (заказ-наряд)
- Общее фото продукции с отображенным артикулом
- Фото дефекта

3. brixo рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней

В процессе рассмотрения могут потребоваться уточнения или доп. информация – в этом случае специалист brixo свяжется с представителем ТТ/СТО.

4. В случае подтверждения производственного брака

brixo связывается с ТТ/СТО, информирует о принятом решении и фиксирует способ исполнения гарантийных обязательств (замена продукции или возврат средств). При замене продукции согласуется дата поставки нового товара в ТТ/СТО. При возврате денежных средств brixo информирует ТТ/СТО о сроках зачисления суммы компенсации.

5. В случае, если производственный брак НЕ подтверждается, brixo предоставляет соответствующее заключение и обоснование.

