ООО «Чинт Электрик»
ОГРН: 1107746822700
ИНН: 7726662688, КПП: 772501001
БИК: 044525213
Юридический и почтовый адрес:
115280, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский,
Автозаводская ул., д. 23а, к. 2, офис 701

Алгоритм работы с рекламациями по среднему и высокому напряжению

В случае выявления дефектов в оборудовании среднего или высокого напряжения в течение гарантийного срока Заказчик должен письменно уведомить Поставщика о выявленных дефектах в установленный срок.
Для этого необходимо направить скан заполненного и подписанного Акта о выявленных дефектах в Отдел сервисного обслуживания CHINT по адресу claims@ensmas.com.

При отправке рекламации через электронную почту убедительная просьба тему письма указывать следующим образом:
Наименование партнера / тип претензии (брак, некомплект, недостача и др.) / номер проекта (P.....) / дополнительная информация по желанию (артикул, наименование объекта и др.)

Примеры оформления темы письма:

- БалтЭнергоМаш/заводской брак/P2205028/ арт. E000115
- НЭЗ/некомплект/P2306107/ NG7-24(RMU) CCVC NE 2 СШ
- ЭлЭнерго/пересорт/ P2304206/ NG7-12(RMU) CCVCLE

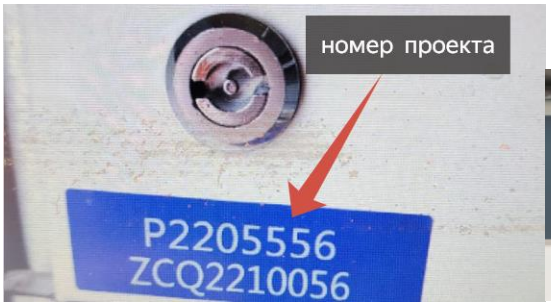
К письму необходимо прикрепить фото/видео дефекта, техническую документацию (схемы подключения, протоколы испытаний) и другие документы, которые могут подтвердить неисправность и описать условия эксплуатации.

Без подписанного и полноценно заполненного акта рекламация не может быть принята в работу.

Убедительная просьба не множить переписки и не создавать параллельные ветки переписок. Вся переписка по рекламации ведется в одной ветке с темой письма, указанной согласно описанию выше.

Инструкция по заполнению акта

Заказчик – партнер, который покупал оборудование у ООО «Чинт Электрик».
Договор на поставку товара - номер договора поставки от ООО «Чинт Электрик» к партнеру.
Пример: DA2022-010325 от 31 января 2022 г.
Счет фактура – номер УПД/реализации (не счета, а именно УПД)
Пример: 2336 от 11 апреля 2023 г.
Номер проекта: указан на оборудовании



Поставщик – ООО "Чинт Электрик".

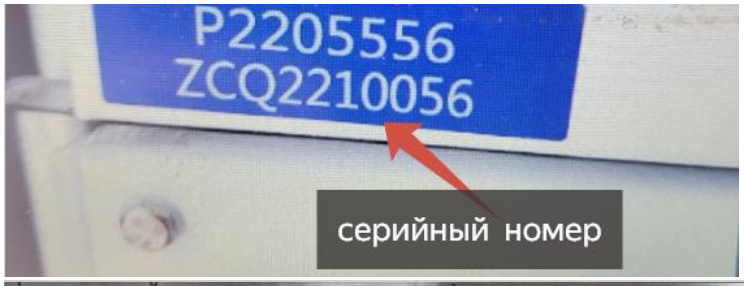
Данные по рекламации:

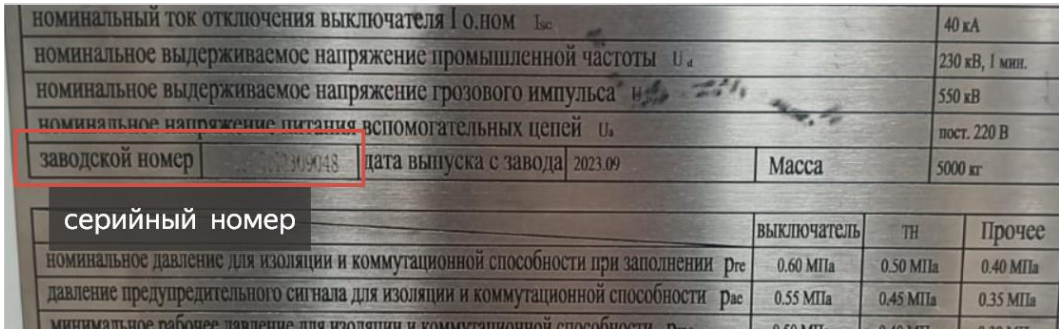
Артикул	Наименование	Серийный номер	Кол-во в реализации (шт.)	Кол-во брака (шт.)	Дата обнаружения дефекта	Подробное описание обнаруженных дефектов
1	2	3	4	5	6	7

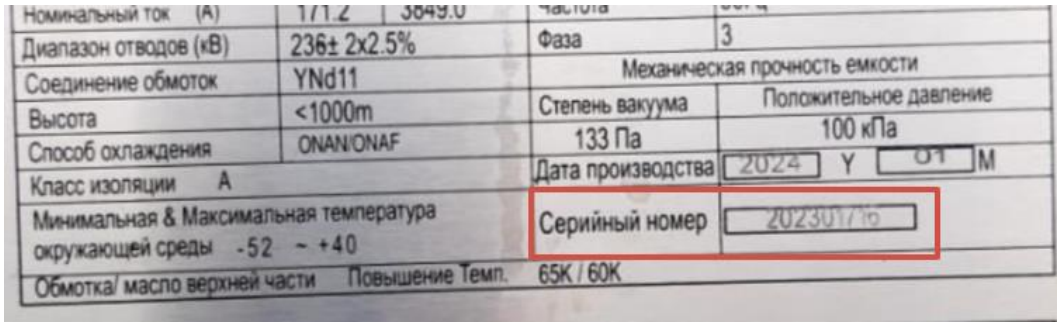
1. **Артикул** – артикул товара из УПД (реализации), это артикул моноблока или другого оборудования, который приобрел партнер и обнаружил в нем дефект.
   Примеры:
   - *E000042*
   - *NG7-12(RMU) CCVCLE*
   - *NG7-24(RMU) CVVVV NE*
2. **Наименование товара** – тип моноблока/оборудования. Информация есть в УПД.
   Примеры:
   - *Моноблок NG7-24 CVVVV на 5 функции,20 кВ,630А, AC50Hz,с вак. выкл.,выкл. нагр.,20kA, нерасш., без РЗА*
   - *NG7-12-MKS_CVC-NE-LVR3-CBM0-LSM2-MX1-FI0-RP0-CT0-VT0-ZSCT0-CA0-LA0*

Обращаю ваше внимание, что в этом поле всегда заполняется наименование приобретенного товара. Если Вы приобрели моноблок, но в нем вышел из строя индикатор наличия напряжения, то вы указываете наименование моноблока, а уже в описании дефекта описываете, что конкретно вышло из строя.

3. **Серийный номер** – серийный номер оборудования может располагаться на шильдике или на синей табличке (см. фото ниже).
   Пример: ZCQ2302013







4. **Количество в реализации –** количество приобретенного товара.
5. **Количество брака –** количество поврежденного/дефектного товара
6. **Дата обнаружение дефекта –** когда обнаружили дефект?
7. **Подробное описание дефекта** – максимально подробное описание неисправности, что вышло из строя, при каких обстоятельствах и др.

После заполнения акта его необходимо подписать, поставить печать и отсканировать. Скан нужно прикрепить к письму.