

## ПАМЯТКА для ДИЛЕРА

по работе с обращениями клиентов по качеству продукции ГК Ростар

Порядок действий дилера при обращении потребителя по вопросам гарантии:

1. Убедитесь в правильности подбора детали к транспортному средству.
2. Проверьте наличие заявленного дефекта, убедитесь в отсутствии механических повреждений и вмешательств в конструкцию.
3. Проверьте дату производства, указанную на маркировке деталей.
4. Заполните акт рекламации на сайте ROSTAR.COM в личном кабинете.  
*ВАЖНО! Основанием для рассмотрения обращения по качеству является полностью заполненный акт на сайте rostar.com в разделе «Мои рекламации»! Обязательное требование - наличие фотографий с общим видом, номером и датой производства детали и, по возможности, фото дефекта. Информация о покупателе (ФИО, контактный номер телефона) является обязательной для заполнения. При возникновении трудностей в заполнении обязательно связаться со специалистом по качеству ООО «РЕДТРАК».*
5. При отсутствии личного кабинета на сайте Вам необходимо отправить заявку на его создание, <https://rostar.com/warranty.php> в разделе «отправить заявку».
6. После размещения рекламации на сайте ожидайте ответа производителя. В течение 1 рабочего дня Вам будет предоставлено решение. После получения решения оповестите покупателя об ответе производителя.
7. После размещения рекламации на сайте необходимо вызвать курьера ТК «Байкал-Сервис» и отправить деталь за счет ООО «РЕДТРАК» по адресу: 423800, РФ, РТ, г. Набережные Челны, ул. Техническая, д. 20, склад №2. При отправке сопроводительных документов в заявке ТК необходимо указать: «Отправка сопроводительных документов обязательна». К грузу необходимо прикрепить или положить в коробку упаковочный лист (оформляется в произвольной форме). В нем должна содержаться информация об организации-отправителе, информация о номенклатуре продукции, отгружаемой в адрес поставщика, ее количестве, с указанием № и даты рекламационного акта, ФИО и подпись ответственного лица.

В заявке ТК контактным лицом со стороны ООО «РЕДТРАК» необходимо указать специалиста по качеству тел.: 7(8552) 77-86-83 (доб.1327 или 2280), сот.тел.: +7 (991) 667 5959 Эльвира Римовна Крохина, +7 (965) 610 2958 Шамиль Рафисович Ганиев.

WWW.ROSTAR.COM

**Если к вам обратился клиент с рекламацией и вы затрудняетесь определить причину дефекта и не знаете, подпадает ли он под условия гарантии, то Вам необходимо:**

1. Обратиться к специалисту по качеству, подробно описав заявленный потребителем дефект, по возможности направить:

- заполненный покупателем рекламационный акт (форму акта можно скачать на <https://rostar.com/warranty.php> в разделе «файлы для скачивания»)
- общий вид детали, фото номера и даты производства, детальные фото предположительного дефекта либо короткое видео.

Контакты специалистов по качеству:

**Шамиль Рафисович Ганиев**

тел.: 7 (8552) 77-86-83 (доб.1327)

+7 (965) 610 2958 (WhatsApp)

Skype: [ganiev.shr](https://www.skype.com/user/ganiev.shr)

E-mail: [kanc.redtruck@rostar.biz](mailto:kanc.redtruck@rostar.biz) или [ganiev.shr@rostar.biz](mailto:ganiev.shr@rostar.biz)

**Эльвира Римовна Крохина**

тел.: 7 (8552) 77-86-83 (доб.2280)

+7 (991) 667 5959 (WhatsApp)

Skype: [krohina.er@rostar.biz](https://www.skype.com/user/krohina.er@rostar.biz)

E-mail: [krohina.er@rostar.biz](mailto:krohina.er@rostar.biz)

2. Получите подробную консультацию специалиста по качеству и действуйте в соответствии с полученными рекомендациями.

## Порядок действий дилера по оформлению гарантийного случая в рамках действия программы «ЖЕЛЕЗНАЯ ГАРАНТИЯ»

1. Убедитесь в правильности подбора детали к транспортному средству.
2. Проверьте наличие заявленного дефекта, убедитесь в отсутствии механических повреждений и вмешательств в конструкцию.
3. Проверьте дату производства, указанную на маркировке деталей

Гарантия распространяется на 2 года эксплуатации с момента приобретения детали.

4. Сравните заявленный дефект с перечнем дефектов «Негарантийные случаи» из буклета «Железная гарантия». Буклет можно скачать на сайте <https://rostar.com/warranty.php> в разделе «файлы для скачивания».

5. При выполнении условий п. 1-4, согласования производителя о замене детали не требуется. Необходимо произвести замену детали покупателю.

6. Заполните акт рекламации на сайте ROSTAR.COM в личном кабинете.

*Важно! Основанием для рассмотрения обращения по качеству является полностью заполненный акт на сайте rostar.com в разделе «Мои рекламации»! Наличие фотографий с общим видом, номером и датой производства детали и по возможности, фото дефекта является обязательным требованием. Информация о покупателе (ФИО, контактный номер телефона), а также дата фактической замены детали покупателю является обязательной для заполнения. При возникновении трудностей в заполнении обязательно связаться со специалистом по качеству.*

7. При отсутствии личного кабинета на сайте Вам необходимо отправить заявку на его создание нажав на <https://rostar.com/warranty.php> в разделе «инструкция для дилеров и потребителей при возврате гарантийной продукции», «отправить заявку».

8. После размещения рекламации на сайте необходимо вызвать курьера ТК «Байкал-Сервис» и отправить деталь за счет ООО «РЕДТРАК» по адресу: 423800, РФ, РТ, г. Набережные Челны, ул. Техническая, д. 20, склад №2. При отправке сопроводительных документов в заявке ТК необходимо указать: «Отправка сопроводительных документов обязательна». К грузу необходимо прикрепить или положить в коробку упаковочный лист (оформляется в произвольной форме). В нем должна содержаться информация об организации-отправителе, информация о номенклатуре продукции, отгружаемой в адрес поставщика, ее количестве, с указанием № и даты рекламационного акта, ФИО и подпись ответственного лица.

В заявке ТК контактным лицом со стороны ООО «РЕДТРАК» необходимо указать специалиста по качеству Крохину Эльвиру или Ганиева Шамиля тел.: 7(8552) 77-86-83 (доб.1327 или 2280). сот.тел.: +79916675959.