

Инструкция по заполнению рекламации на сайте

Порядок действий для дилеров

Оглавление

Общие положения	1
Добавление рекламации по браку.....	1
1. Внесите информацию для урегулирования претензии	2
2. Внесите информацию о заявленной детали	3
3. Заполнение информации о конечном потребителе	6
4. Работа с созданной рекламацией.....	7
Добавление рекламации по недостатку, излишкам.....	9
Управление «Моими рекламациями» (работа с фильтрами, поиск и т.д.).....	13
Что делать, если я не могу найти свою рекламацию в списке	15

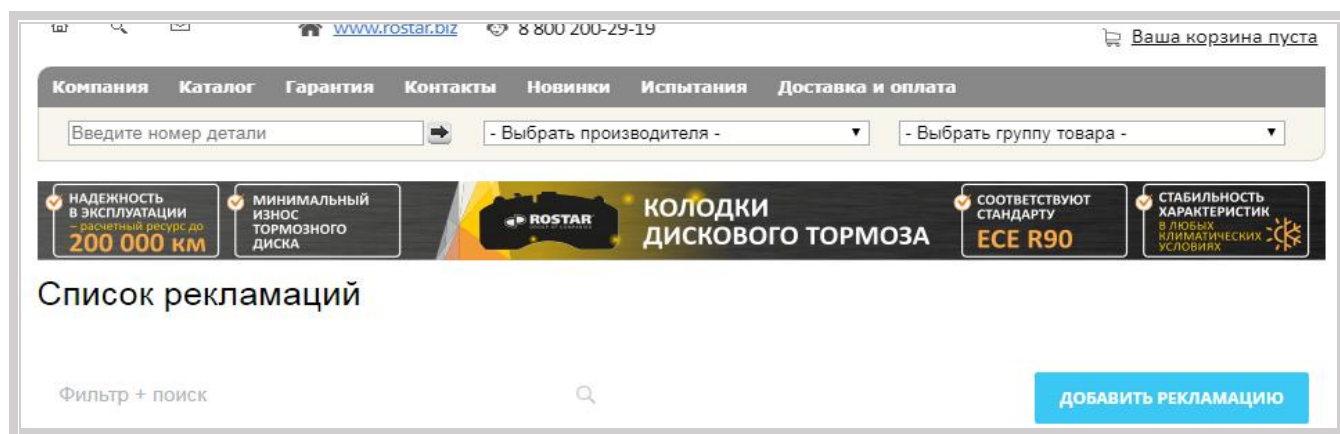
Общие положения

В данной инструкции рассмотрены правила заполнения рекламации на сайте, с примерами. В случае предоставления полной информации по неисправному изделию Вы получите ответ в самые кратчайшие сроки.

ВАЖНО: Данные должны быть заполнены строго по данным детали и в полном объеме. При не правильной и не достающей информации, мы вправе отказать в гарантийном возмещении претензии.

Добавление рекламации по браку

Войти в личный кабинет на сайт ROSTAR.COM, перейти в «МОИ рекламации». В правом углу нажать значок «добавить рекламацию».



В добавлении рекламации выберите суть претензии «брак» или «недостача, излишки»

Добавление рекламации

Всего пара шагов до решения гарантийного случая!

1
Претензия

2
Решение

Суть претензии



Брак

В рекламацию по браку можно добавить несколько деталей одного владельца

Начать



Недостача, излишки

Если привезли меньше или больше товара - подготовьте сканированные документы

Начать

Нажать **«НАЧАТЬ»**

1. Внесите информацию для урегулирования претензии

Выберите вариант урегулирования претензии;

Заполните поля «куда привезти замену» и «где забрать деталь»;

Примечание: Обязательно укажите адрес своего фактического местонахождения, для передачи информации в транспортную компанию.

«Комментарий к рекламации» - поле не обязательное для заполнения, но если Вам есть что нам сказать, Вы можете им воспользоваться. Например, в этом поле Вы можете указать, сами отправите дефектную деталь к нам на исследование или нам вызвать курьера по Вашему адресу для забора груза.

Добавление рекламации

Всего пара шагов до решения гарантийного случая!

1
Претензия

2
Урегулирование

3
Продукция

Варианты урегулирования

Варианты урегулирования претензии *

- Замена детали
 Возмещение денежных средств

Куда привезти замену? *

169577, г. Москва, ул. Солнечная д 569 склад

Где забрать брак? *

169577, г. Москва, ул. Солнечная д 569 склад

Комментарий к рекламации

Поле не обязательное для заполнения, но если Вам есть что сказать, Вы можете воспользоваться им.

Назад

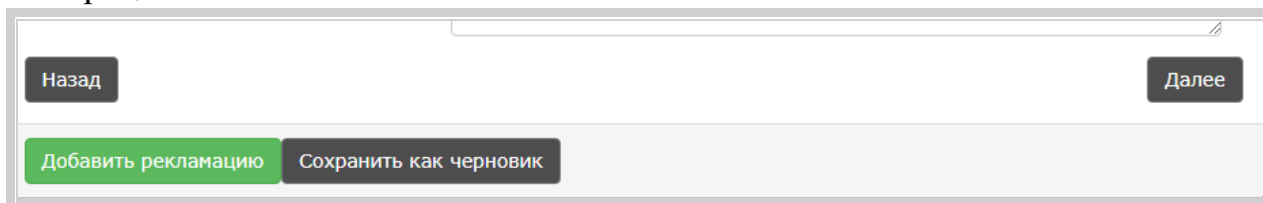
Далее

Добавить рекламацию

Сохранить как черновик

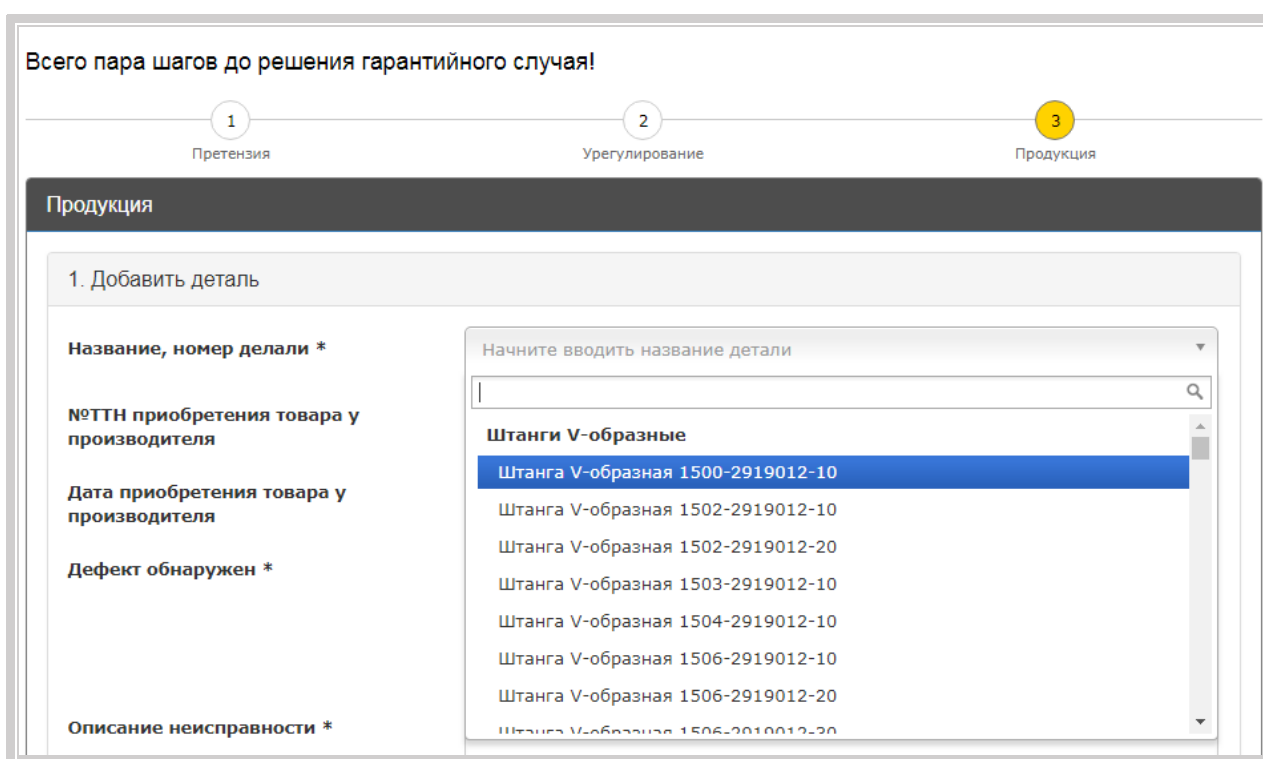
НАЗАД К СПИСКУ РЕКЛАМАЦИЙ

После, нажать на «Далее». Так же, Вы можете воспользоваться кнопкой «Сохранить как черновик», в этом случае, заполняемая Вами ранее рекламация перейдет в статус «ЧЕРНОВИК», к которой вы сможете вернуться и закончить регистрацию.



2. Внесите информацию о заявленной детали

Кликните на «Добавить деталь». Начните набирать номер необходимой детали или наименование детали и выберите ее из выпадающего списка. Данные должны быть заполнены строго по данным детали и в полном объеме.



ВАЖНО! После выбора детали из списка происходит автосохранение, необходимо будет кликнуть по номеру детали, чтобы развернулась форма ввода информации и продолжить заполнение

Продукция

1. Амортизатор подвески 180-2905005-020

Название, номер детали *

Амортизатор подвески 180-2905005-020

№ТТН приобретения товара у производителя

№ 123456

Дата приобретения товара у производителя

21.07.2017

Дата приобретения товара у дилера/магазина

15.08.2017

Дефект обнаружен *

- В стадии доставки/при хранении
- При продаже
- При монтаже
- При эксплуатации

Описание неисправности *

Течь масла

Результаты осмотра детали

Механических повреждений нет. Вмешательства в конструкцию не обнаружено

Компания Каталог Гарантия Контакты Новинки Испытания Доставка и оплата

Введите номер детали



- Выбрать производителя -

- Выбрать группу товара -

Дата производства

12.04.2017

Дата установки

20.10.2017

Дата снятия

31.05.2018

Пробег изделия

3000

Дата замены потребителю

31.05.2018 (если по факту заменили)

Фото детали *

Перетащите сюда файлы с расширениями jpg, jpeg, png, gif, или кликните по полю

1 2066660.jpg 2 2066660.jpg 3 2066660.jpg



Удалить деталь

Копировать деталь

Добавить деталь

Назад

Далее

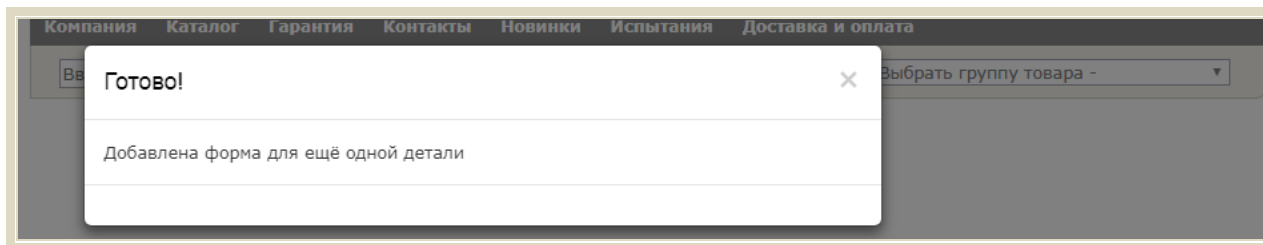
Удалить деталь

Копировать деталь

Добавить деталь

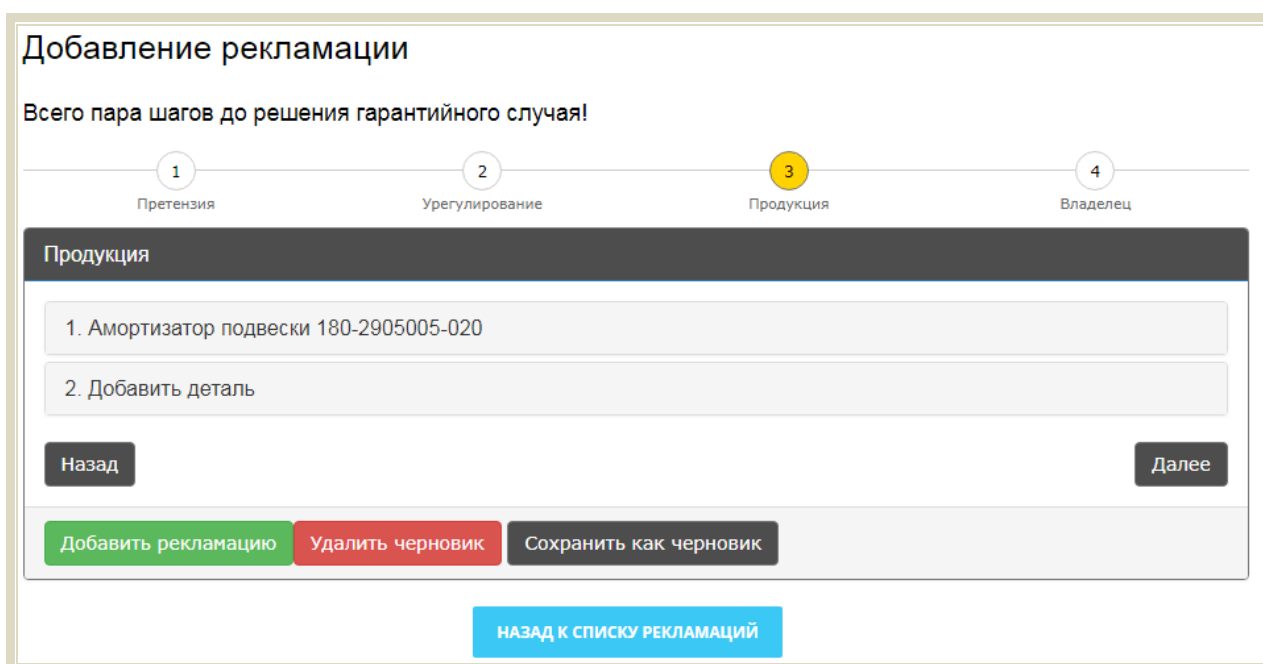
Назад

Далее



После заполнения всех полей рекламации по детали можно скопировать деталь, если в рекламации их более одной. В этом случае необходимо **обязательно исправить дату производства, выявленный дефект, результат исследования**, если они отличаются от первой детали. Нажать кнопку **«Далее»**.

В случае, если деталь имеет иную номенклатуру, необходимо нажать **«Добавить деталь»** и в новой форме заполнить все поля аналогичным способом. Нажать кнопку **«Далее»**.



Всего пара шагов до решения гарантийного случая!

1 Претензия 2 Урегулирование 3 **Продукция** 4 Владелец

Продукция

1. Амортизатор подвески 180-2905005-020

2. Добавить деталь

Название, номер детали *

№ТТН приобретения товара у производителя

Дата приобретения товара у производителя

Дата приобретения товара у дилера/магазина

Дефект обнаружен * В стадии доставки/при хранении
 При продаже
 При монтаже
 При эксплуатации

3. Заполнение информации о конечном потребителе

Обязательно заполните информацию о конечном потребителе.

Конечный покупатель и автомобиль

Тип владельца Юридическое лицо
 Физическое лицо

Организация *

Конечный покупатель/контакт организации ▼
 *
 *

 *

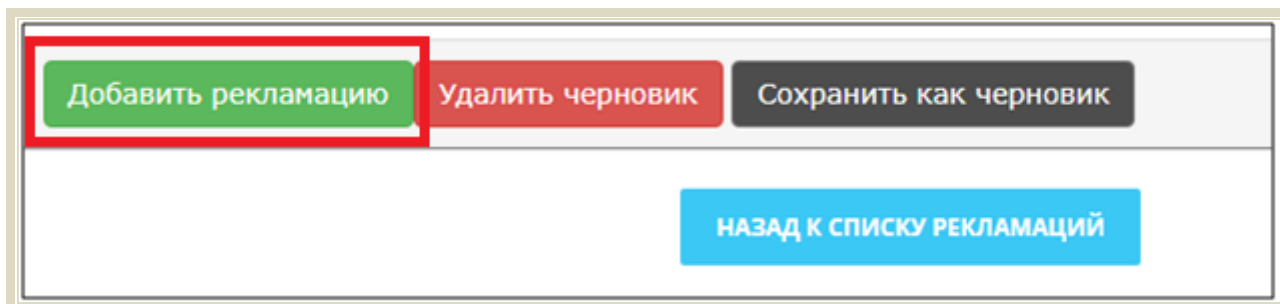
Данные об автомобиле

<input type="text" value="SCHMITZ"/>	*
<input type="text" value="FV236"/>	*
<input type="text" value="Прицеп"/>	*
<input type="text" value="2006"/>	*
<input type="text" value="123456789"/>	*
<input type="text" value="486000"/>	*

ВАЖНО: В ячейке адрес почты, введите данные электронного адреса клиента, заявившего дефектную деталь. Если Вы укажете адрес своей электронной почты, система автоматически заменит данные конечного

пользователя **Вашими**, даже если это поле было заполнено данными о потребителе. Таким образом, рекламационный акт будет заполнен некорректно.

После заполнения нажать **«Добавить рекламацию»**



4. Работа с созданной рекламацией


После добавления рекламации Ваш «список рекламаций» будет выглядеть вот так. Щелкните на «деталь» для открытия рекламации

Список рекламаций						
Фильтр + поиск						ДОБАВИТЬ РЕКЛАМАЦИЮ
НОМЕР РЕКЛАМАЦИИ	ТИП	СТАТУС	ДЕТАЛИ	СООБЩЕНИЙ	ДОБАВЛЕНО	
832	Брак	Новая	Амортизатор подвески 180-2905005-020	0	31.07.2018 09:31:53	

Добавлено: 31.07.2018 09:31:53

Варианты урегулирования претензии: Замена детали

Всего деталей: 1 шт.

№	Деталь	Проблема	Решение
1	Амортизатор подвески 180-2905005-020 Дата производства: 12.04.2017 ТТН, Дата приобретения у производителя: нет Дата приобретения товара у дилера/магазина: нет Дата установки: 20.10.2017 Дата снятия: 31.05.2018 Пробег изделия, км: 3000	Дефект обнаружен: При монтаже Описание неисправности: Течь масла Результаты осмотра детали: Механических повреждений нет. Вмешательства в конструкцию не обнаружено Предполагаемая причина неисправности: не качественный сальник 	Общий статус детали: Статус ещё не определён Статус дилера: Статус ещё не определён Статус продавца: Статус ещё не определён

Комментарий

Поле не обязательное для заполнения, но если Вам есть что сказать, Вы можете воспользоваться им.

Распечатать

В строке **«общий статус детали»** Вы будете видеть запросы РЕДТРАК относительно заявленной детали, т.е. запрос детали на исследование, ожидание детали для осуществления замены, ожидание документов и детали для осуществления возмещения денежных средств.

В строке статус продавца вы будете видеть решение РЕДТРАК по рекламации, т.е. замена, отказ, возмещение и т.д.

Общий статус детали

Общий статус детали:
14.08.2018 14:44:36 Требуется ответ
14.08.2018 15:38:36 Ожидание детали от Клиента для принятия решения по рекламации

Статус продавца

15.08.2018 11:00:14 Исследование детали

Для ознакомления официального письма о решении дефектной продукции нажмите на статус продавца (отмеченный пунктирной линией), там будут видны комментарии и контакт специалиста по гарантии.

Общий статус детали

Статус продавца

Общий статус детали:

14.08.2018 14:44:36 Требуется ответ

14.08.2018 15:38:36 Ожидание детали от Клиента для принятия решения по рекламации

Подтеков масла на фотографии не обнаружено

Изменил: Эльвира Крохина [197]

15.08.2018 11:00:14 Исследование детали

Добрый день! Прошу ознакомиться с письмом №07-1382 от 14.08.2018. Прошу незамедлительно отправить в адрес ООО РЕДТРАК дефектный амортизатор и прикрепить в комментарии транспортную накладную для отслеживания груза.



Изменил: Эльвира Крохина [197]

Статус дилера – это отметка дилера о замене детали конечному клиенту. Дату замены конечному клиенту прописывается при создании рекламации (если замена детали или возмещение произведено). Изменить статус дилера можно после добавления рекламации. Если замена была произведена, необходимо указать дату фактической замены и статус измениться.

Статус дилера:

14.08.2018 14:54:57 Не возмещено

16.08.2018 09:19:45 Возмещено

15.08.2018

ВАЖНО: После добавления рекламации данные исправить нельзя, изменить можно только статус дилера и только один раз.

Внимание:

В рамках повышения удовлетворенности клиентов и оценки работы службы качества, служба поддержки клиента проводит выборочные опросы конечных клиентов по уровню обслуживания, срокам замены детали и полноты предоставления информации о гарантии.

Срок закрытия рекламации напрямую зависит от скорости предоставления детали на исследование. В этих целях мы были вынуждены прописать в условиях рассмотрения обращений пункт о 14-ти дневном сроке получения детали от дилеров.

На данный момент нашими партнерами в вопросе логистики являются ТК «Байкал-Сервис», ТК «Деловые линии»

Добавление рекламации по недостатке, излишкам

Войти в личный кабинет на сайт ROSTAR.COM, перейти в **«МОИ рекламации»**. В правом углу нажать значок «добавить рекламацию».

www.rostar.biz 8 800 200-29-19 Ваша корзина пуста

Компания Каталог Гарантия Контакты Новинки Испытания Доставка и оплата

Введите номер детали - Выбрать производителя - - Выбрать группу товара -

НАДЕЖНОСТЬ в эксплуатации — расчетный ресурс до **200 000 км**
 МИНИМАЛЬНЫЙ ИЗНОС ТОРМОЗНОГО ДИСКА
ROSTAR КОЛОДКИ ДИСКОВОГО ТОРМОЗА
 СООТВЕТСТВУЮТ СТАНДАРТУ **ECE R90**
 СТАБИЛЬНОСТЬ ХАРАКТЕРИСТИК в любых климатических условиях

Список рекламаций

Фильтр + поиск ДОБАВИТЬ РЕКЛАМАЦИЮ


В добавлении рекламации выберите суть претензии **«недостача, излишки»**

Добавление рекламации

Всего пара шагов до решения гарантийного случая!

1 Претензия 2 Решение


Суть претензии



Брак

В рекламацию по браку можно добавить несколько деталей одного владельца

[Начать](#)



Недостача, излишки

Если привезли меньше или больше товара - подготовьте сканированные документы

[Начать](#)

Нажать **«НАЧАТЬ»**

Добавление рекламации

Всего пара шагов до решения гарантийного случая!

1 Претензия 2 **Документы**

Документы и продукция

1. Добавить деталь

Входящие документы *

Перетащите сюда файлы с расширениями doc, txt, rtf, pdf, jpg, jpeg, msg, zip, или кликните по полю

[Назад](#)

[Добавить рекламацию](#) [Сохранить как черновик](#)

[НАЗАД К СПИСКУ РЕКЛАМАЦИЙ](#)

Кликните на **«Добавить деталь»**. Начните набирать номер необходимой детали или наименование детали и выберите ее из выпадающего списка.

Документы и продукция

1. Добавить деталь

Название, номер детали *

Тип пересорта *

Количество деталей *

№ТТН приобретения товара у производителя

Дата приобретения товара у производителя

Начните вводить название детали

Штанги V-образные

- Штанга V-образная 1500-2919012-10
- Штанга V-образная 1502-2919012-10
- Штанга V-образная 1503-2919012-10
- Штанга V-образная 1504-2919012-10
- Штанга V-образная 1506-2919012-10
- Штанга V-образная 1506-2919012-20
- Штанга V-образная 1506-2919012-20

Удалить деталь Копировать деталь Добавить деталь

Входящие документы *

Перетащите сюда файлы с расширениями doc, txt, rtf, pdf, jpg, jpeg, msg, zip, или кликните по полю

Назад

Добавить рекламацию Удалить черновик Сохранить как черновик

Заполните все пустые поля

документы и продукция

1. Штанга V-образная 1502-2919012-10

Название, номер детали * Штанга V-образная 1502-2919012-10

Тип пересорта * Недостача Излишек

Количество деталей * 1

№ТТН приобретения товара у производителя 123456

Дата приобретения товара у производителя 21.07.2018

Удалить деталь Копировать деталь Добавить деталь

Входящие документы *

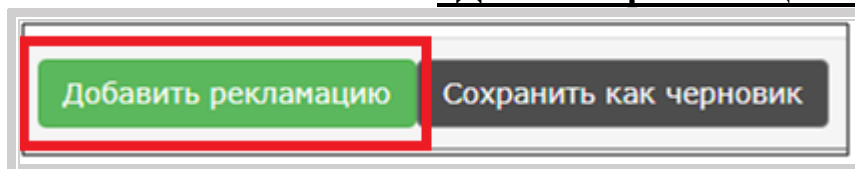
Перетащите сюда файлы с расширениями doc, txt, rtf, pdf, jpg, jpeg, msg, zip, или кликните по полю

7ef19eb741550

Назад

Добавить рекламацию Удалить черновик Сохранить как черновик

После заполнения нажать **«Добавить рекламацию»**



После добавления рекламации Ваш «список рекламаций» будет выглядеть вот так. Щелкните на «деталь» для открытия рекламации

Фильтр + поиск

ДОБАВИТЬ РЕКЛАМАЦИЮ


НОМЕР РЕКЛАМАЦИИ	ТИП	СТАТУС	ДЕТАЛИ	СООБЩЕНИЙ	ДОБАВЛЕНО
833	Пересорт	Новая	Штанга V-образная 1502-2919012-10	0	31.07.2018 10:17:07

Добавлено: 31.07.2018 10:17:07

Всего деталей: 1 шт.

№	Деталь	Проблема
1	Штанга V-образная 1502-2919012-10 ТТН: 123456 21.07.2018	Тип пересорта: Недостача Количество деталей: 1

Входящие документы



Распечатать

[НАЗАД К СПИСКУ РЕКЛАМАЦИЙ](#)

Вы успешно зарегистрировали рекламацию

И если Вы все заполнили верно, рекламация добавится в ваш личный кабинет, так же попадет на наш сайт, где специалисты по гарантии примут обращение в работу и примут решение.


Управление «Моими рекламациями» (работа с фильтрами, поиск и т.д.).

Настраивание полей списка

Для настройки отображения списка Вам необходимо нажать на значок:

Список рекламаций

Актуальные x + поиск 🔍 x [ДОБАВИТЬ РЕКЛАМАЦИЮ](#)

 СТАРЫЙ Н... НОМЕР РЕК... ДОБАВЛЕНО ▾ ВЛАДЕЛЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ТИП ДЕТАЛИ СТАТУС

И из выпавшего списка выбрать нужные пункты путем проставления галочек, либо нажать «Выбрать все». Нажать «ПРИМЕНИТЬ».

Настройка списка «Список рекламаций» x

Выбрать все Отменить все

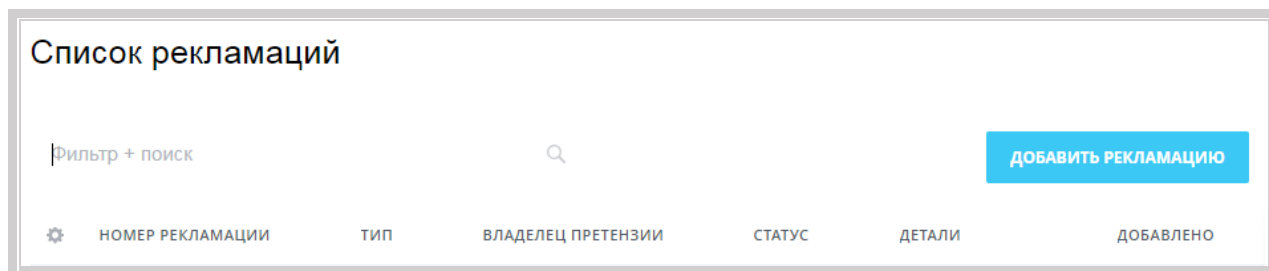
<input checked="" type="checkbox"/> Старый номер рекламации ✎	<input checked="" type="checkbox"/> Владелец претензии	<input type="checkbox"/> Урегулирование	<input checked="" type="checkbox"/> Статус
<input checked="" type="checkbox"/> Номер рекламации	<input checked="" type="checkbox"/> Тип	<input type="checkbox"/> Куда привезти замену?	<input type="checkbox"/> Изменено
<input checked="" type="checkbox"/> Добавлено	<input checked="" type="checkbox"/> Детали	<input type="checkbox"/> Где забрать брак?	<input type="checkbox"/> Сообщений

↪ По умолчанию

[ПРИМЕНИТЬ](#) [ОТМЕНИТЬ](#)

Вы можете поменять местоположение столбцов в списке рекламации по своему усмотрению, путем перетаскивания стрелкой мыши.

В моих рекламациях расположено поле для поиска и фильтрации рекламаций

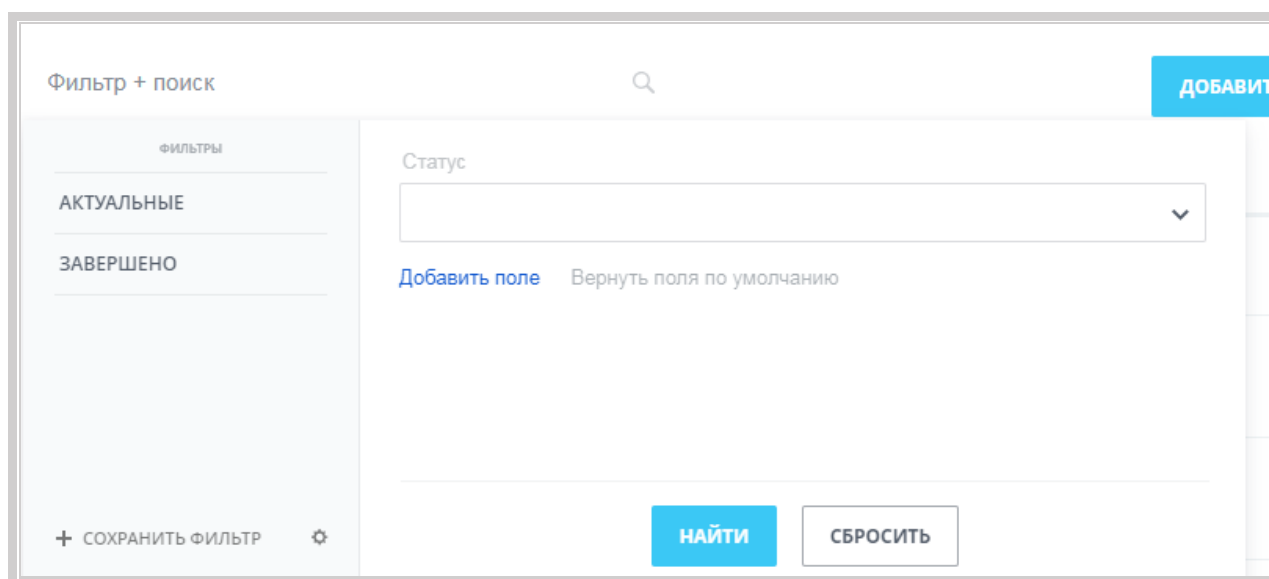


По умолчанию поиск ведется по номеру рекламации.

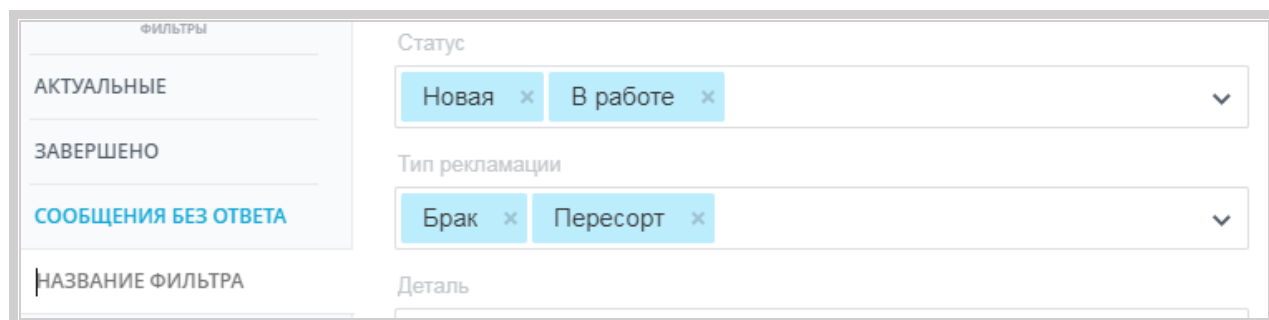
По умолчанию сохранены два фильтра:

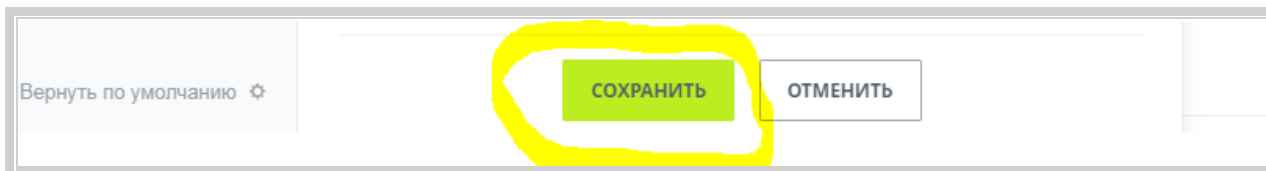
- Актуальные – отображаются рекламации со статусом «новые» и в «работе»
- Завершенные – отображаются рекламации со статусом «выполнено», «отказано»

Можно настроить и сохранить фильтры «под себя». Для этого нужно нажать на «фильтр + поиск», нажать на кнопку «добавить поле» в выпадающем окне выбрать поля для фильтрации.



При нажатии на «+сохранить фильтр» появится новое поле, куда нужно ввести название фильтра, после чего нажать «Сохранить».





Что делать, если я не могу найти свою рекламацию в списке

1 причина. Установлен фильтр, не удовлетворяющий условиям

Например, если установлен фильтр «В работе», черновики рекламаций в списке видно не будет.

Актуальные x + поиск

ДОБАВИТЬ РЕКЛАМАЦИЮ

⚙	НОМЕ...	ТИП	ВЛАДЕЛЕЦ ПРЕТЕНЗИИ	СТАТУС	ДЕТАЛИ	ДОБАВЛЕНО	СООБЩЕНИЙ
	37	Брак	Иванов Иван Иванович	В работе	Штанга V-образная 1502-2919012-10	16.08.2018 10:03:32	1
	34	Брак	Иванов Иван Иванович	В работе	Амортизатор подвески 180-2905006-060	15.08.2018 10:50:23	1
	32	Брак	Иванов Иван Иванович	В работе	Амортизатор подвески 180-2905006-070	15.08.2018 06:39:27	1
	31	Брак	Иванов Иван Иванович	В работе	Тяга рулевая продольная 180-3414010-210	14.08.2018 14:47:22	1

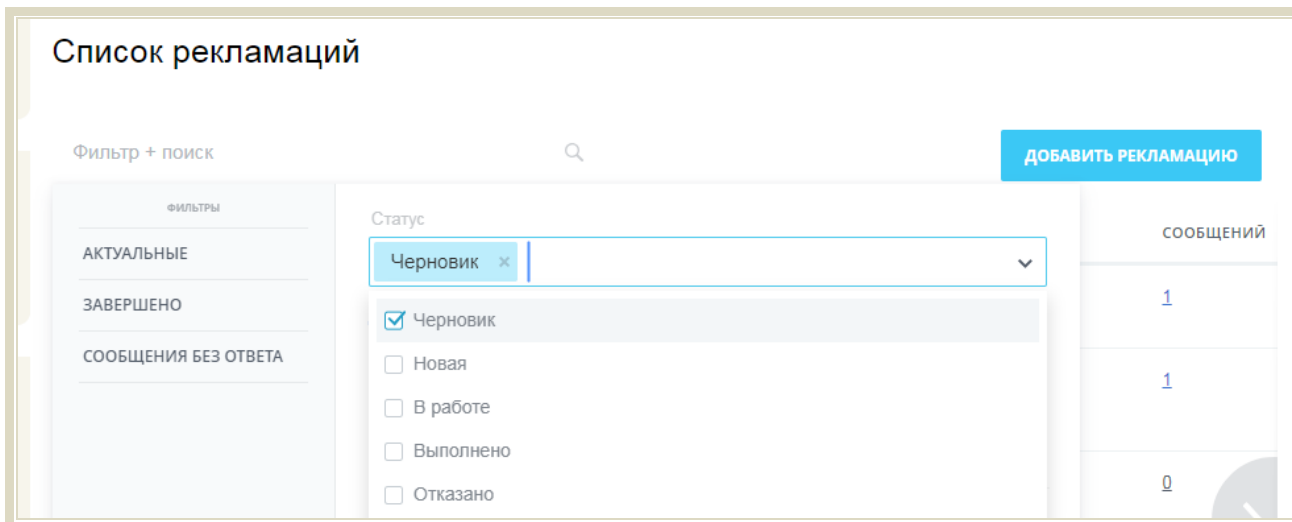
Чтобы их увидеть, нужно сбросить фильтр. Для этого нужно нажать кнопку «Сбросить» или снять отметки со всех фильтров

Фильтр + поиск

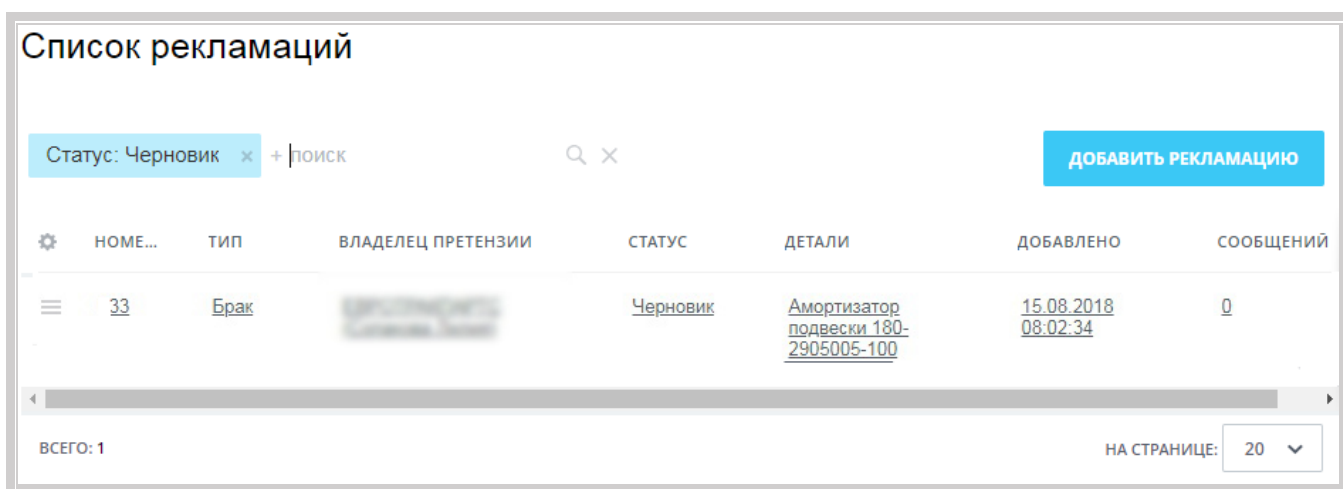
ДОБАВИТЬ РЕКЛАМАЦИЮ

⚙	НОМЕ...	ТИП	ВЛАДЕЛЕЦ ПРЕТЕНЗИИ	СТАТУС	ДЕТАЛИ	ДОБАВЛЕНО	СООБЩЕНИЙ
	37	Брак	Иванов Иван Иванович	В работе	Штанга V-образная 1502-2919012-10	16.08.2018 10:03:32	1
	34	Брак	Иванов Иван Иванович	В работе	Амортизатор подвески 180-2905006-060	15.08.2018 10:50:23	1
☰	33	Брак	Иванов Иван Иванович	Черновик	Амортизатор подвески 180-2905005-100	15.08.2018 08:02:34	0
	32	Брак	Иванов Иван Иванович	В работе	Амортизатор подвески 180-2905006-070	15.08.2018 06:39:27	1

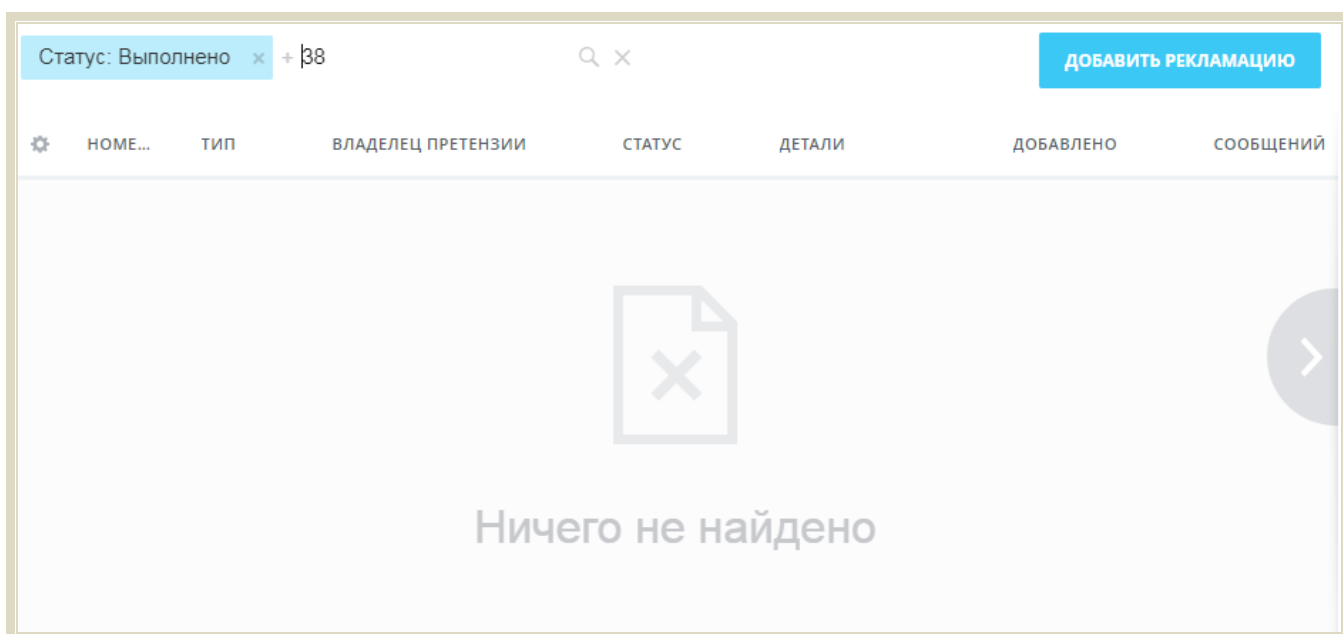
Можно установить в фильтре статус рекламации «Черновик» и нажать «Найти»



Результат поиска: Ваши черновики



Если вы ищите новую рекламацию по номеру, а в значения фильтра установлено «Выполнено», то система ничего не найдёт, поскольку выполненных рекламаций, с выбранным номером действительно нет.



Для корректного поиска необходимо сбросить фильтр и повторить поиск

Фильтрация работает по логике «И», кроме случаев, где можно отметить галочками несколько полей (например, статус рекламации, номер детали)

Внимание:

При возникновении вопросов Вы можете напрямую обратиться к нам удобным для Вас способом:

1. По горячей линии:

8-800-200-29-19 (Пн-Пт) с 9:00 до 18:00 по МСК (Звонок по России бесплатный)

2. К специалисту по гарантии:

Шамиль Ганиев

+7 (965) 610 2958 (WhatsApp)

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

E-mail: kanc.redtruck@rostar.biz или ganiev.shr@rostar.biz

Эльвира Крохина

+7 (991) 667 5959 (WhatsApp)

Skype: [live:krohina.er](https://www.skype.com/user/live:krohina.er)

E-mail: krohina.er@rostar.biz