

1. Регистрация и вход

1.1. Если у Вас нет учетной записи, требуется пройти регистрацию по адресу - <https://sales.bdrthermea.ru>

Регистрация пользователя

Контактный

Название организации в произвольной форме*

Личные данные

Email (по умолчанию логин)*

Фамилия*

Имя*

Отчество*

Телефон*

Регистрация

1.2. После проверки Вам придет письмо с временным паролем для входа. Пароль Вы можете изменить на постоянный при первом входе.

Регистрация успешно завершена. После модерации вам будет выслано письмо с доступом к сервису.

Модерация завершена успешно на портале sales.bdrthermea.ru

Входящие x

noreply@bdrthermea.ru 15:42 (0 минут назад) ☆
кому: я ▾

Ваш профиль успешно проверен и активирован.

Ваш логин: ██████████

Ваш пароль: ██████████

← Ответить

➔ Переслать

1.3. После входа на сайт, Вам нужно выбрать вкладку «Претензии» → «Создать новую» → «По качеству»

BDR THERMEA OPERATION SYSTEM

Пользователи <

Заказы <

Претензии ▾

Список претензий

Создать новую

По качеству

По расхождениям кол-ва

1.4. Выбрать пользователя

Выберите пользователя

Выберите пользователя

Отправитель претензии

Выберите пользователя... x ▾

Далее

1.5. Выбрать накладную по которой поступил товар из выпадающего списка. Если Вы не можете найти накладную, выберете - "Заполнить вручную". В данном случае автоматическая проверка данных будет отключена.

Выберите накладную

Выберите накладную

Выберите накладную

Номер накладной

Далее Заполнить вручную

1.6. Выбрать товара по претензии. В выпадающем списке указан товар отгруженный по выбранной накладной.

Выберите позиции для претензии

Выберите позиции для претензии

Позиции для претензии

Не выбрано ни одной позиции ▾

Далее

2. Оформление претензии.

2.1. Номер для Вашего учета, он будет отражен в номере будущей претензии.

2.1. Добавление позиций по претензии и указание серийных номеров.

2.2. Описание проблемы и комментарии.

2.3. Загрузка файлов на портал.
Основные требования:

- 1) Фото упаковки товара с видом всех сторон.
- 2) Фото этикетки с артикулом и серийным номером
- 3) Фото повреждений товара/внутритарного пересорта.
- 4) При обнаружении брака при выгрузке - Скан ТТН с отметкой о браке или аналогичный Акт с подписью водителя, фото/видео поврежденного товара внутри транспортного средства.

2.4. Запрос компенсации по претензии:
1 вариант - Вы привозите самостоятельно претензионный товар на замену на склад ООО "БДР Термия Рус". Возврат и отгрузка совершаются по ТТН.
2 вариант - Товар отгружается в Ваш будущий заказ. Производится забор возврата силами ООО "БДР Термия Рус" со склада, куда изначально отгружался товар. Возврат и отгрузка совершаются по ТТН. Требуется внести адрес доставки в появившемся окне.
3, 4 вариант - требуется указать запрашиваемую сумму компенсации.
5 вариант - Требуется перечислить запрашиваемые артикулы и их кол-во в появившемся окне.

Позиции по накладной

Внешний номер претензии

Артикул	Номенклатура	Серийный номер	Сумма с НДС
WSB43123347-	SLIM 1.230IN 4E BAXI	---Нет данных EDI---	712.82
7116066--	SLIM EF 1.31	---Нет данных EDI---	700.60

Изменить выбранные позиции

Описание претензии

Комментарий

Файлы

Выбрать ...

Варианты действий по претензии

Варианты действий по претензии

- Заменить товар. Самовывоз со склада ООО «БДР Термия Рус»
- Заменить товар. Доставка до склада дистрибьютора по адресу
- В случае невозможности замены товара вернуть денежные средства в размере
- В случае невозможности замены товара перевести оплаченную Дистрибьютором сумму в счет будущих поставок
- Предоставить запчасти/узел/компонент в качестве компенсации

Артикул	Название	Кол-во	Наличие шт.	Цена за шт. без НДС	Скидка %	Цена за шт. со скидкой	Цена за шт. с НДС	Сумма за позицию, с НДС
Артикул	Название	Кс						

+ Добавить еще

Сохранить Удалить и перейти к списку

2.5. Сохранение претензии

После сохранения претензия направляется на проверку в отдел контроля качества ООО "БДР Термия Рус". Срок рассмотрения претензии - до 7 дней.

Статус - "На рассмотрении"

2.6. После проведения проверки Вам поступит письмо с просьбой выложить скан претензии на сайт. Заполненный бланк вы сможете скачать по ссылке внизу страницы претензии. Загрузить скан подписанной претензии в чате. Статус - "Требуется скан подписанной претензии"

Администратор 12.12.2019 13:50:26

Ваша претензия была проверена/скорректирована. Требуется скачать заполненный бланк, подписать, заверить его печатью и выгрузить скан

Сообщение*

Файлы

Выбрать ...

Отправить

Перейти к списку претензий Скачать заполненный бланк претензии Закреть

2.7. Пока корректный скан претензии не добавлен на сайт, претензия не считается выставленной!

После финальной проверки претензии сотрудниками контроля качества ООО "БДР Термия Рус", статус претензии изменится на "*Претензия подтверждена*" или "*Отказ*"

2.8. Оригинал претензии требуется отправить курьером либо почтой

Дмитрию Старостенкову - 129164, РФ, Москва, Зубарев переулок, 15/1
Тел: +7 (495) 733-95-82 доб. 1306, Моб: +7 (910) 498-55-45

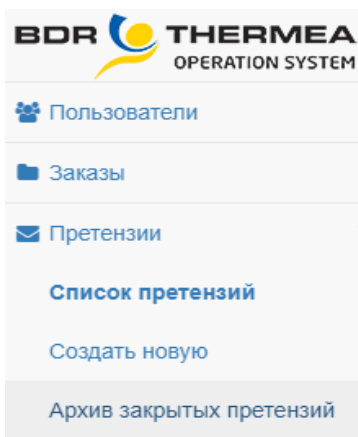
Так-же возможно передать с возвратом претензионного товара, вложив в упаковку с товаром.

3. Обработка и закрытие претензии.

3.1. Обсуждение сроков отгрузки товара, согласование забора возвратов при замене, обсуждение других нюансов происходит в окне чата, либо перепиской по почте.

3.2. Сроки обработки выставленной претензии зависят от наличия товара для компенсации, готовности претензионного товара к возврату, выходных и праздничных дней, удаленности получателя и других факторов.

3.3. После предоставления компенсации и завершения документооборота, статус претензии изменится на "*Закрыта*". Она направляется в "*Архив закрытых претензий*". Так-же там хранятся претензии по которым был отказ.



Если у Вас возникли сложности или имеются дополнительные вопросы и предложения по работе портала, просьба связаться с контактными лицами -

Борисов Яков

Менеджер по контролю качества и работе с рекламациями

ООО «БДР Термия Рус»

Тел. +7 (495) 733 95 84 доб. 2105

Yakov.borisov@bdrthermea.ru

Старостенков Дмитрий

Специалист отдела логистики

ООО «БДР Термия Рус»

Тел: +7 (495) 733-95-82 доб. 1306

dmitry.starostenkov@bdrthermea.ru

BDR THERMEA GROUP

Компания ООО «БДР Термия Рус»
129164, Россия, г. Москва, Зубарев пер., д. 15/1,
БЦ "Чайка Плаза", офис № 309

Тел.: +7 (495) 733-95-82, факс: +7 (495) 733-95-85
E-mail: baxi@baxi.ru
www.baxi.ru