

ПРАВИЛА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

Не возвращенные Заказы:

- 1) При получении претензии со стороны Принципала по не возврату Заказа, Агент обрабатывает претензию и в случае предоставления Принципалу копии возвратной накладной, подтверждающей возврат, Принципал оплачивает стоимость обработки.
- 2) Услуга предоставляется после оплаты денежных средств на расчетный счет Агента (подтверждается платежным поручением).
- 3) В случае не предоставления Агентом возвратной накладной, денежные средства в полном объеме возвращаются на расчетный счет Принципала.

Несоответствие передаваемых Заказов условиям Договора:

- 1) Агент вправе отказаться от приема Заказа.
- 2) Агент вправе самостоятельно оформить Заказ на возврат, с взиманием платы за услугу согласно Тарифам.
- 3) При несоблюдении Принципалом требований по маркировке заказов (отсутствие стикера, нечитаемый стикер), претензии ввиду ручной обработки по данным заказам не принимаются.

Сроки подачи, рассмотрения претензий и сроки оплаты:

- 1) Сроки, подачи претензии по не принятым, не возвращенным, поврежденным заказам - 30 дней с даты доставки заказа или выставления окончательного статуса в ЛК. По окончании указанного периода, претензии не принимаются.
- 2) Сроки, подачи претензии по обращению клиентов – жалобы на сотрудников ООО "Почтальон Сервис" - 21 день с даты доставки заказа или выставления окончательного статуса в ЛК. По окончании указанного периода, претензии не принимаются.
- 3) Претензии принимаются:
 - Электронной почтой на ko@pmsv.ru.
 - Обычной почтой.
- 4) Срок рассмотрения претензии - 30 дней.
- 5) Оплата претензии – для зон Москвы и Московской области - 30 дней со дня принятия решения об оплате, для остальных зон – 60 дней.

Возврат Заказов Принципалу:

- 1) Заказ возвращается Принципалу, в том виде, в котором ранее передавался на доставку.
- 2) При приеме товара Принципал должен в присутствии курьера /сотрудника склада Агента принять все заказы по пересчету и по внешнему виду упаковки.

- 3) Если внешняя упаковка товара не нарушена, заказ Клиентом не вскрывался, товар принимается без пересчета вложенных позиций.
- 4) Если Заказ вскрывался Получателем, Товар принимается по пересчету позиций в заказе/месте.
- 5) Если какой-то из заказов не принят Принципалом:
 - Представитель Принципала вычеркивает соответствующую позицию из возвратной накладной и пишет основание/причину отказа от приема заказа.
 - Агент обрабатывает не принятый Заказ в течение 15 дней, принимается решение о возмещении или возврате заказа Принципалу.
- 6) При обработке бракованного товара, состоящего из нескольких позиций в одном месте, Агент вправе вернуть не поврежденные позиции. Сверка делается по Товарной накладной Принципала.