Приложение 3

В ООО «Мебель»

Адрес местонахождения: РФ, г.Люберцы,

Р.п. Октябрьский, ул. Советская д.14

**Заявление на возврат № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(номер присваивается Продавцом)

(если какое-либо поле не может быть заполнено, поставьте прочерк «--------«, поля отмеченные знаком «\*» являются обязательными для заполнения)

Дата\*: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОТ\*: (ФИО) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес регистрации\*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон для связи\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата покупки \*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Накладная (Торг12)\* №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Чек \* №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Квитанция об оплате №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перечень товаров \*:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Товар | Количество | Сумма |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

(Пожалуйста, приложите копии всех перечисленных документов к данному заявлению)

**1. Описание претензии**

(Пожалуйста, отметьте любым образом ответы, которые подходят для описания Вашей претензии. Убедительно просим не пропускать вопросы!)

1.1. Общая информация

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Вопрос** | **ДА** | **НЕТ** |
| 1.1.1 | Покупка совершена менее 14 дней назад? |  |  |
| 1.1.2 | Была ли доставка? |  |  |
| 1.1.3 | Самовывоз с фабрики? |  |  |
| 1.1.4 | Заказ был оформлен по телефону? |  |  |
| 1.1.5. | Заказ был оформлен с сайта? |  |  |
| 1.1.6 | Заказ был оформлен в шоу-руме фабрики? |  |  |
| 1.1.7. | Был ли заказан подъем на этаж? |  |  |
| 1.1.8. | Товар был получен Вами лично? |  |  |
| 1.1.9 | Товар в момент получения был осмотрен? |  |  |
| 1.1.10  | Использовались ли транспортные компании для доставки? |  |  |
| 1.1.11 | Вместе с комплектом документов была получена инструкция по эксплуатации? |  |  |

1.2. Процесс приема-передачи товара:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Вопрос** | **ДА** | **НЕТ** |
| 1.2.1 | В процессе-приема передачи заводская упаковка была в целостности? |  |  |
| 1.2.2 | В момент приема-передачи товар был в полной комплектации? |  |  |
| 1.2.3 | Делали ли Вы отметки о недокомплекте? |  |  |
| 1.1.4 | Делали ли Вы отметки о нарушении целостности упаковки? |  |  |
| 1.1.5. | В момент передачи цвет, размер и основные параметры соответствовали заявленным производителем? |  |  |
| 1.1.6 | Были ли какие-либо нарекания в момент приема-передачи? |  |  |
|  Если были нарекания опишите их, пожалуйста, ниже: |
|  |
|  |
|  |

1.3.Целевое назначение и планируемое место использования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Вопрос** | **ДА** | **НЕТ** |
| 1.3.1 | Изделие планировалось/ использовалось в домашних условиях? |  |  |
| 1.3.2 | Изделие планировалось/ использовалось в общественных местах? |  |  |
| 1.3.3 | Использовалось ли изделие? (в случае ответа «нет», переходите к пункту 1.3.13) |  |  |
| 1.3.4 | Изделие планировалось/ использовалось в местах с повышенной влажностью? |  |  |
| 1.3.5. | Изделие распаковывалось Вами лично? |  |  |
| 1.3.6 | Изделие монтировалось Вами лично? |  |  |
| 1.3.7. | Изделие устанавливалось Вами лично? |  |  |
| 1.3.8. | Изделие было установлено в соответствии с правилами инструкции по эксплуатации? |  |  |
| 1.3.9 | Имеются ли в помещении, где используется изделие животные? |  |  |
| 1.3.10 | Изделие устанавливалось на твердой и ровной поверхности? |  |  |
| 1.3.11 | Было ли изделие установлено в месте попадания прямых солнечных лучей? |  |  |
| 1.3.12 | Наносились ли изделию, какие-либо механические воздействия? |  |  |
| 1.3. 13 | Использовалось ли изделие не по прямому назначению? |  |  |
| 1.3.13  | Хранилось ли изделие какое-либо время с момента покупки в заводской упаковке? |  |  |

1.4. Описание проблемы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Вопрос** | **ДА** | **НЕТ** |
| 1.4.1 | Обнаруженный недостаток связан с механическим воздействием? |  |  |
| 1.4.2 | Обнаруженный недостаток связан с лицевой частью изделия? |  |  |
| 1.4.3 | Обнаруженный недостаток связан с механизмом? |  |  |
| 1.4.4 | Обнаруженный недостаток связан с лакокрасочном покрытии? |  |  |
| 1.4.5. | Были ли попытки устранить дефект самостоятельно? |  |  |
| 1.4.6 | Дефект обнаружен в момент использования изделия? |  |  |
| 1.4.7. | Дефект обнаружен в момент сборки? |  |  |
| 1.4.8. | Дефект связан с отсутствием детали для сборки? |  |  |
| 1.4.9 | Дефект связан с обивочным материалом? |  |  |
| 1.4.10  | Дефект связан с мебельными опорами? |  |  |
| 1.4.11 | Дефект связан с качеством сборки производителя? |  |  |
| 1.4.12 | Дефект связан с различием на фото с сайта? |  |  |
| 1.4.13 | Дефект связан со всем изделием? |  |  |
| 1.4.14 | Дефект связан с частью изделия? |  |  |
| 1.4.15 | Дефект связан с частью, которая заменяется? |  |  |
| 1.4.16 | Дефект связан с фурнитурой? |  |  |
| 1.4.17 | Дефект связан со сколом? |  |  |
| 1.4.18 | Дефект связан с дыркой? |  |  |

1.5. Описание проблемы.

Если Вы не нашли подходящего описания дефекта, укажите его своими словами ниже:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**2. Пожелание по решению вопроса**

(Пожалуйста, отметьте любым образом ответы, которые подходят для описания Вашей претензии. Убедительно просим не пропускать вопросы!)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Вопрос | ДА | НЕТ |
| 1 | Вы бы хотели произвести возврат изделия? |  |  |
| 2 | Вы бы хотели произвести ремонт изделия? |  |  |
| 3 | Вы бы хотели купить другое изделие? |  |  |
| Иное:  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

3. Заключительные положения

Если у Вас есть возможность приложить к данной претензии фотографии, мы будем Вам признательны!

После получения документов и данной формы, Вашему обращению будет присвоен номер, по которому Вы сможете узнать о решении Вашего вопроса.

Комментарии:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

 Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)