

## **Порядок обращений по вопросам, связанным с неполучением или неполным получением отправок, пересортицей в полученных отправлениях, а также с претензиями по качеству обслуживания в ООО «СИМС-2»**

В случае расхождения номенклатуры или количества полученных товаров с номенклатурой и количеством, указанными в сопроводительных документах, недополучением или потерей отправок в транспортных компаниях, а также с претензиями по качеству обслуживания, Покупателю следует обратиться в ООО «СИМС-2» с соответствующей претензией одним из двух способов:

1. В любое время - отправить претензию на электронный адрес [otziv@sims2.ru](mailto:otziv@sims2.ru), по возможности подробно изложив суть претензии и приложив копии сопроводительных документов, фотографии или иные материалы, которые могут подтвердить обоснованность претензии, а также указав контактные данные для связи.
2. В будние дни с 9-30 до 17-00 связаться по телефонам  
(495) 792-31-90 доб. 613  
(800) 200-31-90 (бесплатный)

Исходя из характера обращения, назначается ответственный за рассмотрение претензии специалист ООО «СИМС-2», который координирует всю работу, связанную с данным обращением.

Ответственный специалист обязан не позднее чем через 2 рабочих дня с момента получения обращения проинформировать Покупателя о предпринятых мерах и результатах, а затем своевременно сообщать Покупателю всю новую информацию по данному обращению.

Если характер обращения предполагает участие третьей стороны, специалист ООО «СИМС-2» обязан приложить все усилия для координации взаимодействия между ООО «СИМС-2», Покупателем и третьей стороной таким образом, чтобы претензия получила решение.

ООО «СИМС-2» обязуется удовлетворить претензии Покупателей по всем обращениям, в отношении которых компания признает себя ответственной.

По обращениям, в отношении которых ООО «СИМС-2» не признает свою ответственность, Покупатель извещается о причинах отказа в удовлетворении претензии. При необходимости к извещению прилагаются обосновывающие отказ документы.