



iml.ru

ООО «АЙ ЭМ ЭЛ»

+7(495) 988-49-05
+7(499) 215-55-88
info@iml.ru

ПРАВИЛА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

1. Не возвращенные Заказы

1.1. 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 в размере 500 рублей за каждую позицию.

1.2. Услуга предоставляется после оплаты денежных средств на расчетный счет Агента (подтверждается платежным поручением).

1.3. В случае не предоставления Агентом возвратной накладной, денежные средства в полном объеме возвращаются на расчетный счет Принципала.

2. Несоответствие передаваемых Заказов условиям п.3.3. Договора

2.1. Агент вправе отказаться от приема Заказа.

2.2. Агент вправе самостоятельно оформить Заказ на возврат, с взиманием платы за услугу согласно Тарифам.

2.3. При несоблюдении Принципалом требований по маркировке заказов (<http://iml.ru/legal/delivery-rules>) (отсутствие стикера, нечитаемый стикер, неправильная маркировка местных заказов), претензии ввиду ручной обработки по данным заказам не принимаются.

3. Условия предъявления, рассмотрения и сроки оплаты.

3.1. 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.

3.2. Сроки, подачи претензии по обращению клиентов – жалобы на сотрудников IML - 21 день с даты доставки заказа или выставления окончательного статуса в ЛК. По окончании указанного периода, претензии не принимаются.

3.3. Претензии принимаются:

3.3.1. Электронной почтой на pretenz@iml.ru.

3.3.2. Обычной почтой.

3.4. Срок рассмотрения претензии - 30 дней.

3.5. Оплата претензии – для зон А, В и С - 30 дней со дня принятия решения об оплате, для остальных зон – 60 дней.



iml.ru

ООО «АЙ ЭМ ЭЛ»
125130, г. Москва, ул. Выборгская, д.22, стр.1
ИНН 7701397533 / КПП 774301001

+7(495) 988-49-05
+7(499) 215-55-88
info@iml.ru

3.6. Претензионный или иной досудебный порядок урегулирования спора является обязательным в случаях, предусмотренных законом или договором (ч. 5 ст. 4 АПК РФ, п. 3 ст. 132 ГПК РФ, ч. 3 ст. 4 КАС РФ). Срок рассмотрения данного вида претензий составляет - 10 дней.

4. Возврат Заказов Принципалу

4.1. Заказ возвращается Принципалу, в том виде, в котором ранее передавался на доставку.

4.2. При приеме товара Принципал должен в присутствии курьера /сотрудника склада Агента принять все заказы по пересчету и по внешнему виду упаковки.

4.3. Если внешняя упаковка товара не нарушена, заказ Клиентом не вскрывался, товар принимается без пересчета вложенных позиций.

4.4. Если Заказ вскрывался Клиентом, Товар принимается по пересчету позиций в заказе/месте.

4.5. Если какой-то из заказов не принят Принципалом:

4.5.1. Представитель Принципала вычеркивает соответствующую позицию из возвратной накладной и пишет основание/причину отказа от приема заказа.

4.5.2. Агент обрабатывает не принятый Заказ в течение 15 дней.

4.5.3. Принимается решение о возмещении или возврате заказа Принципалу.

При обработке бракованного товара, состоящего из нескольких позиций в одном месте, Агент вправе вернуть не поврежденные позиции. Сверка делается по Товарной накладной Принципала.