

# Правила по роботі з рекамаціями

18.01.2019р.

## Шановні клієнти!

У разі виникнення претензій по якості продукції слід сформувати такі документи і відправити їх за електроною поштою виробнику:

- «АКТ - рекамація» на фірмовому бланку, в коментарі повинна бути вказана причина претензії.
- Фото деталі, що відображають зазначені дефекти (чітко видимі).

Наступний крок - це роз'яснення характеристик браку:

- Якщо дефекти на фото видно чітко і не є спірними, то переробка браку може бути оформлена без повернення забракованих виробів.
- Якщо дефекти видно не чітко, або в разі розбіжностей щодо виявлених невідповідностей, деталі підлягають поверненню на підприємство і розгляду уповноваженою комісією для прийняття рішення про визнання або відхилення рекамації.

## Вимоги до продукції, яку повертають

1. Фасади, заявлені як неякісні, повинні бути повернуті на виробництво, в упаковці, без додаткових ушкоджень будь-якого характеру, крім заявлених.
2. Будь-які претензії по видимим дефектам слід пред'являти відразу, до складання меблів тому що вже встановлені вироби (з фрезеруванням під петлі і отворами під ручки) будуть розглядатися як прийнятий товар, претензії за ними не приймаються.
3. В упаковку з рекамаційними фасадами обов'язково повинен бути вкладений заповнений бланк «АКТ - рекамація». Без супровідного документа («АКТа - рекамації») фасади на розгляд не приймаються і не повертаються.

## Правила прийому продукції від виробника

При прийому продукції необхідно дотримуватись таких правил.

1. Провести ретельний огляд упаковки, в якій надійшли фасади, на відсутність: деформації картону (особливо кутів), механічних пошкоджень (отворів, надривів і інших), які можуть стати причиною псування фасадів, що знаходяться в середині упаковки.
2. Якщо ушкоджень упаковки не виявлено, зробити розпакування, акуратно розрізаючи упаковку тільки в місцях з'єднання, не допускаючи ушкоджень упаковки і ярлика.

**Увага!** Щоб уникнути появи подряпин, деталі з упаковки необхідно витягувати акуратно, не більше однієї штуки, розташовуючи деталі на рівній, м'якій поверхні. Уникати тертя деталей одна об одну.

**Примітка:** упаковку з ярликом замовлення необхідно зберігати до закінчення приймання продукції за кількістю та за якістю.

Розгляд претензій, пов'язаних з механічними пошкодженнями, проводиться тільки в разі надання замовником неушкодженої упаковки з ярликом, в якій надійшла продукція від виробника.