

ПОЛОЖЕНИЕ по работе с рекламациями (претензиями)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по работе с рекламациями и претензиями (далее по тексту - Положение) является документом разработанным ООО «Все Фасады» (далее по тексту - Покупатель) и ООО «КЕДР-ФАСАДЫ» (далее по тексту - Поставщик), устанавливающим порядок оформления, согласования, рассмотрения претензий (рекламаций), а также порядок возмещения убытков, связанных с поставкой конечному Покупателю/Получателю (клиенту) Товара с дефектами.

1.2. Браком по настоящему Положению признается брак, обнаруженный (выявленный) после отгрузки готового Товара конечному Покупателю/Получателю (клиенту), который подразделяется на:

- транспортировочный брак - это брак Товара, повреждение которого произошло при транспортировке конечному Покупателю/Получателю (клиенту) или при выполнении погрузочно-разгрузочных работ. Транспортировочный брак подтверждается, видимым повреждением упаковки и характером повреждений изделий при условии целостности упаковки. В этом случае претензия оформляется конечным Покупателем/Получателем (клиентом) на сайте <https://allfdm.ru/> и рассматривается в обычном порядке в течение 1 (одного) рабочего дня;

- производственный брак - это брак Товара, который не удовлетворяет действующим требованиям к качеству выпускаемого Товара, и передача которого конечному Покупателю/Получателю (клиенту) не допускается из-за наличия выявленных дефектов;

- эксплуатационный брак - это брак Товара, утратившего свои первоначальные качества в процессе неправильной эксплуатации в течение гарантийного срока. Нарушение правил эксплуатации в течение гарантийного срока Товара, влечет автоматический отказ в удовлетворении поступившей от конечного Покупателя/Получателя (клиента) претензии. Претензии от конечного Покупателя/Получателя (клиента) по истечении гарантийного срока не рассматриваются;

- брак вследствие неправильного хранения - это порча Товара, произошедшая при его неправильном хранении на складе, до момента начала использования по назначению.

1.3. Недопоставка Товара - это когда Поставщик не поставил Товар по договору поставки, отказался от поставки или сообщил о невозможности поставки. Если Товар поставлен частично – это недопоставка Товара. Если Товар доставлен с просрочкой – это просрочка поставки.

1.4. Под рекламацией (претензией) понимается письменное обоснованное обращение конечного Покупателя/Получателя (клиента) к Покупателю (ООО «Все Фасады») по поводу ненадлежащего качества или количества поставленного Товара, обнаруженное в период действия гарантийных обязательств, или недопоставки Товара в оговоренный срок и содержащее требование об устранении недостатков, снижении цены, возмещении убытков (причиненного ущерба), связанных с поставкой некачественного Товара или требование о поставке Товара в новый срок, или иное законное требование.

1.5. Работа с рекламациями (претензиями), поступающими к Покупателю, проводится согласно установленной настоящим Положением процедуре, а также в соответствии с иными регламентирующими документами Поставщика.

1.6. Целью работы с рекламациями (претензиями), поступившими к Покупателю является принятие взаимовыгодного для Поставщика и конечных Покупателей/Получателей (клиентов) решения по вопросам, связанным с обнаружением недостатков поставленного конечным Покупателям/Получателям (клиентам) Товара, путем восстановления его качества, замены дефектного Товара на новый в установленные сроки, компенсации стоимости некачественного Товара, надлежащей поставкой Товара, принятием иного решения, обеспечивающего удовлетворенность обеих сторон, а также выявление и устранение причин возникновения дефектов Товара в будущем.

1.7. Стороны имеют право пересматривать, изменять и дополнять настоящее Положение в случае изменения законодательства и нормативно-правовых актов, а также по своему усмотрению, без направления уведомлений о таком изменении конечным Покупателям/Получателям (клиентам).

2. Порядок предъявления рекламаций (претензий)

2.1. Конечный Покупатель/Получатель (клиент) в случае недопоставки Товара в установленный срок или в случае обнаружения несоответствия качества приобретенного Товара установленным для такого Товара требованиям к качеству (Приложение № 1 к настоящему Положению) в период гарантийного срока, имеет право на обращение к Покупателю с соответствующей рекламацией (претензией), потребовав устранения недостатков предусмотренным договором и/или другим законным способом.

2.2. Рекламация (претензия) может быть отправлена конечным Покупателем/Получателем (клиентом) в Службу качества Покупателю в электронном виде в Личном кабинете (аккаунте) сервиса <https://allfdm.ru/>. При этом для успешного рассмотрения рекламации (претензии) Покупателем, а в последующем и Поставщиком, конечному Покупателю/Получателю (клиенту) в обязательном порядке необходимо прикрепить к тексту рекламации (претензии) фотографии разрешением не менее 1920x1080 пикселей, при разрешении не менее 72dpi, в необходимом количестве и

соответствующим масштабам, подтверждающие: во-первых принадлежность деталей к заказу (например, фотографии показывающие размеры деталей при помощи рулеток или измерительных линеек), далее в зависимости от характера претензии - состояние упаковки при необходимости, наличие дефекта, несоответствие требованию Заказа, отсутствие или наличие присадок. Вместо фотографий можно прикрепить видео-файл разрешением не менее 1280*720 (720p).

2.3. В случае отсутствия в рекламации (претензии) фотографий или видео-файла, а также при наличии в Товаре с видимыми дефектами присадок, Поставщик будет вынужден отказать в удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме.

2.4. Эти же правила распространяются и к предъявлению рекламаций (претензий) к Товару со скрытым производственным браком и браком материала, выявленным в период гарантийного срока эксплуатации.

2.5. Если в ходе рассмотрения рекламации (претензии) выявится нарушение конечным Покупателем/Получателем (клиентом) правил эксплуатации Товара, Поставщик будет вынужден отказать в удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме.

3. Порядок работы с рекламацией (претензией)

3.1. Рекламации (претензии) от конечного Покупателя/Получателя (клиента) принимаются менеджером по работе с рекламациями (претензиями) Покупателя (далее по тексту - Менеджер).

3.2. При поступлении рекламации (претензии) от конечного Покупателя/Получателя (клиента), направленной посредством Личного кабинета (аккаунта) на сайте <https://allfdm.ru/> в адрес Покупателя, Поставщик будет уведомлен о ней одним из следующих способов:

- путем файлообмена рекламация будет выгружена в программу «Личный кабинет» Поставщика (при наличии);
- путем размещения рекламации в Личном кабинете Поставщика на сайте <https://allfdm.ru/> в разделе «Рекламации», а также будет направлено уведомление на электронную почту ответственного сотрудника Поставщика.

3.3. В случае отсутствия в рекламации (претензии), связанной с качеством поставленного Товара, фотографий и/или видео-файла или при условии уже сделанных в Товаре, забракованном конечным Покупателем/Получателем (клиентом) по видимым дефектам, присадок, Менеджер готовит конечному Покупателю/Получателю (клиенту) ответ с отказом в удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме и направляет его в течение 1 (одного) рабочего дня (рабочее время - это время с понедельника по пятницу с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, суббота, воскресенье выходной) конечному Покупателю/Получателю (клиенту), посредством размещения текста в Личном кабинете (аккаунте) конечного Покупателя/Получателя (клиента) на сайте <https://allfdm.ru/> в соответствующем разделе.

3.4. При предъявлении рекламаций (претензий) в отношении некачественного Товара, за исключением, случаев, указанных в п.2.3., претензия (рекламация) подлежит удовлетворению, в соответствии с Разделом 4.

3.5. В случае положительного рассмотрения претензии Поставщиком, и соблюдением пп.2.2., 2.3. менеджер готовит конечному Покупателю/Получателю (клиенту) ответ с текстом об удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме и направляет его в течение 2 (двух) рабочих дней (рабочее время - это время с понедельника по пятницу с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, суббота, воскресенье выходной) Покупателю/Получателю (клиенту), посредством размещения текста в Личном кабинете (аккаунте) конечного Покупателя/Получателя (клиента) на сайте <https://allfdm.ru/> в соответствующем разделе.

3.6. В случае направления конечным Покупателем/Получателем (клиентом) рекламации (претензии) связанной с недопоставкой товара в установленный срок менеджер должен сообщить Поставщику по электронной почте в течение 1 (одного) рабочего дня о данной ситуации и зафиксировать количество просроченных дней до момента прибытия Товара в пункт получения.

4. Порядок удовлетворения требований конечного Покупателя/Получателя (клиента), изложенных в рекламации (претензии)

4.1. В случае удовлетворения требований клиента, изложенных в рекламации (претензии), Поставщик полностью берет на себя расходы по замене Товара ненадлежащего качества, в том числе его изготовление и доставку по указанному в рекламации (претензии) адресу. Доставка Товара надлежащего качества происходит в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента размещения текста ответа в Личном кабинете (аккаунте) клиента на сайте <https://allfdm.ru/>.

В случае удовлетворения рекламации (претензии), связанной с непоставкой Товара в установленный срок, Поставщик полностью берет на себя расходы по доставке Товара по указанному в рекламации (претензии) адресу.

4.2. Менеджер связывается с конечным Покупателем/Получателем (клиентом) дополнительно посредством направления смс-сообщения и/или звонка на авторизованный номер телефона, и/или размещения сообщения в Личном кабинете (аккаунте) на сайте <https://allfdm.ru/> и/или направления сообщения на электронную почту, указанную при регистрации, для уточнения информации, даты и времени доставки Товара взамен Товара ненадлежащего качества, при необходимости.

4.3. На Товар, доставленный взамен Товара ненадлежащего качества, устанавливается новый срок гарантии, который начинается заново с момента доставки.

4.4. Рекламация (претензия) считается удовлетворенной, если товар заменен и доставлен конечному Покупателю/Получателю (клиенту), либо конечному Покупателю/Получателю клиенту компенсирована стоимость

Товара ненадлежащего качества. Факт удовлетворения рекламации (претензии) отражается в Личном кабинете (аккаунте) конечного Покупателя/Получателя (клиента) на сайте <https://allfdm.ru/> путем перевода в статус «Закрота».

5. Борьба со злоупотреблениями конечных Покупателей/Получателей (клиентов)

5.1. Менеджер по работе с рекламациями (претензиями) тщательно проверяет текст рекламации (претензии), имеющиеся фото и видеофайлы, оценивает их достоверность и достаточность, уделяя внимание возможному пропуску гарантийного срока.

5.2. Менеджер также оценивает рейтинг надежности конечного Покупателя/Получателя (клиента), присваивающийся каждому конечному Покупателю/Получателю (клиенту) при использовании веб-сайта и осуществлении покупок (возвратов, обмена, использовании рассрочки и т.д.) Товара. При этом конечному Покупателю/Получателю (клиенту) могут отказать в удовлетворении его рекламации (претензии) на основании рейтинга надежности менее 2 (двух), а также могут ограничить его в правах использовать веб-сайт для оформления заказов посредством блокировки или удаления Личного кабинета (аккаунта).

Приложение к настоящему Приложению:

- Приложение №1 (Требования к качеству внешнего вида Фасадов ПВХ).

Приложение №1 от «25» мая 2023 г.
к Приложению №3 от «25» мая 2023 г.
к Договору поставки №5763 от «25» мая 2023 г.

Требования к качеству внешнего вида Фасадов ПВХ

В соответствии с общепринятыми нормами, качество внешнего вида изделий оценивается при нормальных условиях:

- без применения увеличительных средств;
- при дневном освещении или источнике света, идентичном дневному;
- на расстоянии не ближе 50см под углом около 90 градусов к поверхности изделия.

ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ:

№ п/п	Отклонение	Расположение	Комментарии
1.	Любые отклонения, не заметные при оценке в нормальных условиях	Лицевая Торцевая, Обратная	
2.	Незначительные изъяны, царапины волосяного типа, вмятины, сколы, вкрапления	Лицевая, Торцевая, Обратная	Не влияющие на физико – механические характеристики изделия при дальнейшем использовании и скрываемые при сборке аксессуарами, донышками ящиков, светильниками и т.д.
3.	«Шагрень» с отклонением от плоскости едва заметная при оценке в нормальных условиях.	Лицевая	Шероховатость поверхности
4.	Микрополосы (незначительные)	Лицевая	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «металлик», «глянец».
5.	Тёмные или светлые полосы, пятна (незначительные)	Лицевая	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «металлик».
6.	Несовпадение текстурного рисунка при стыковке деталей заказа	Лицевая	
7.	Полосы более светлого цвета, видимые только под определенным углом.	Лицевая,	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «супермат» и «мат»
8.	Ненормируемая «шагрень»	Лицевая в местах фрезеровки по пласти	Шероховатость поверхности
9.	Многочисленные неровности (пузыри) от инородного включения размером до 1 мм.	Лицевая в местах фрезеровки по пласти	Из-за посторонних частиц под плёнкой ПВХ пылевые, клеевые и т.д.
10.	Незначительные следы от режущего инструмента (фрезы)	Лицевая в местах фрезеровки по пласти	Неровности, «ребристость»
11.	Локальное изменение цвета, «побеление» цвета	Лицевая (край, угол), Торцевая	Не портящее внешний вид изделия
12.	Ненормируемая «шагрень»	Торцевая	
13.	Незначительные неровности по торцу	Торцевая	Из-за нанесения клея
14.	Неровность в виде «напыла» по всему периметру	Торцевая	У панелей без фрезы по краю
17.	Разница по интенсивности цвета для деталей из одного заказа (не более полутона)	Лицевая Торцевая	У патинированных панелей
18.	Незначительные отличия по форме растирания патины для панелей из одного заказа.	Лицевая Торцевая	У патинированных панелей
19.	Отличие цвета вставки и обвязки	Обратная	У сборных панелей
20.	Различие размеров брусков не более чем на 1мм.	Лицевая	У сборных панелей
21.	Единичные, локальные неровности плиты, проявление структуры плиты, мелкие морщины.	Обратная	
22.	Технологические отверстия диаметром 1мм.	Обратная	Заделанные

НЕДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ:

№ п/п	Отклонение	Расположение	Комментарии
1.	Не снимается защитная плёнка	Лицевая	
2.	Разнооттеночность деталей в Заказе.	Лицевая	Кроме панелей, облицованных пленками ПВХ типа «металлик» при повороте одного изделия относительно другого на 180°
3.	Неровности плиты	Лицевая	
4.	Провалы в плите	Лицевая	
5.	Проявление структуры плиты	Лицевая	
6.	Многочисленные неровности (пузыри) от инородного включения	Лицевая	Внутри плёнки и под плёнкой ПВХ: пылевые, клеевые и т.д.
7.	Многочисленные вмятины	Лицевая	Более 3шт. на изделии площадью до 0,3 м ²
8.	Следы от защитной пленки	Лицевая	
9.	Волос в декоративном покрытии	Лицевая	
10.	След от шлифовального круга	Лицевая	Следы грубой шлифовки
11.	Отклонение геометрии (рисунка) фрезеровки по	Лицевая	

	фасаду		
12.	Вмятины в месте фрезеровки по фасаду (сколы по фрезе)	Лицевая	
13.	«Заглянцованность»	Лицевая	
14.	Непропечатка рисунка	Лицевая	
15.	Отслоение пленки ПВХ	Лицевая, Торцевая	
16.	Оголённый торец МДФ	Лицевая, Торцевая	Сползшая с торца или угла плёнка ПВХ
17.	Замытие пленки ПВХ («защелки»)	Лицевая, Торцевая	Складки плёнки на углах изделий.
18.	Загрязнения	Лицевая, Торцевая, Обратная	
19.	Трещины	Лицевая, Торцевая, Обратная	
20.	Отклонение геометрии фрезеровки по краю	Торцевая	
21.	Отслоение спецэффекта	Торцевая	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «металлик»
22.	«Наплывы» внутри витрин (перепонки)	Торцевая	На радиусах закругления углов внутри витрин
23.	«Наплывы» в углах	Торцевая	Утолщения в углах изделий из-за некачественной опрессовки
24.	«Зарезы»	Торцевая	В виде оголённого торца МДФ из-за некачественной обрезки
25.	Отслоение ламинированной поверхности	Обратная	

НОРМИРУЕМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ

№ п/п	Отклонение	Допуск	Разрешение на отклонение			Комментарии
			Лицевая	Торец	Обратная	
1.	Царапины	Мелкие, длиной до 50мм, не более 1шт. на изделии площадью до 0,3 м ²	Нет	Нет	Да	Отсутствие ощутимого "зацепа" при проведении поперёк царапины ногтем.
2.	Вмятины	Диаметром до 2мм, не более 3шт. на изделии площадью до 0,3 м ²	Да	Да	Да	
3.	Неровности (пузыри) от инородного включения	Размером до 1мм, не более 1шт. на изделии площадью до 0,3 м ²	Да	Да	/-/	Внутри плёнки и под плёнкой ПВХ: пылевые, клеевые и т.д.
4.	Пятна (точки, непропечатки рисунка)	Диаметром до 1мм, не более 1шт. на изделии повороте одного из них на 180° до 0,3 м ²	Да	Да	/-/	Контрастные
5.	Отклонение направления текстуры (перекос рисунка)	до 5мм	Да	/-/	/-/	
6.	Заделки	Размером не более 3х3мм, не более 3шт.	Нет	Нет	Да	При условии качественной реставрации

		на изделия				
7.	Волокна, ворсины, риски	Мелкие, длиной до 5мм, не более 1шт. на изделии площадью до 0,3м ²	Да	/-/	/-/	

*На лицевой поверхности изделия площадью до 0,3м² допускаются одновременно не более трёх разных нормируемых отклонений в пределах допуска, не портящих внешний вид изделия.

*Знак /-/ означает, что данный параметр не контролируется.

Подписи Сторон:

Поставщик:

ООО «КЕДР-ФАСАДЫ»

Управляющий ИП

Покупатель:

ООО «Все Фасады»

Управляющий ИП

_____ В.А. Соколова

_____ О.Г. Донец