

# **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 «Орвуд» (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 готовой продукции конечному Покупателю/Получателю (клиенту), который подразделяется на:

- транспортировочный брак - это брак продукции, повреждение которой 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 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 выпускаемой продукции, 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 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 масштабом, 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 (720р).

2.3. В случае отсутствия в рекламации (претензии) фотографий или видео-файла, а так же 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 [allfdm.ru](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 [allfdm.ru](https://allfdm.ru) в соответствующем разделе.

3.4. При предъявлении рекламаций (претензий) в отношении некачественного Товара, за исключением , случаев, указанных в п.3.3., 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 [allfdm.ru](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 [allfdm.ru](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 [allfdm.ru](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 начинает исчисляться 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 allfdm.ru путем перевода в статус «Закрыта».

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

5.1. Менеджер по работе с рекламациями (претензиями) тщательно проверяет текст рекламации (претензии), имеющиеся в нем 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), присваиваемый 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 ).