

Работа с рекламациями. Фабрика «Стандарт»

Фабрика «Стандарт» является производителем мебельных фасадов из МДФ. Мы стремимся предоставлять своим заказчикам изделия высокого качества и отличных эстетических характеристик. Тем не менее, если покупатель нашей продукции сталкивается с какими-либо проблемами, необходимо **действовать следующим образом:**

- Прежде всего, подготовить письменную претензию к качеству и /или комплектности продукции, поставленной ООО «Стандарт», и отправить ее менеджеру отдела продаж. Претензия составляется в свободной форме и должна содержать номер, присвоенный заказу фабрикой, размеры и количество бракованных/отсутствующих деталей, информацию о характере брака/ повреждений и предполагаемых причинах их возникновения. Так же необходимо приложить фотографии хорошего качества, позволяющие визуально оценить указанные в претензии недостатки. А также фотографии документа, который крепится на упаковку фасадов и самой упаковки, в случае ее повреждения.
- После получения претензии у покупателя может быть запрошена дополнительная информация для уточнения вида, характера и возможной причины несоответствия поставленной продукции.
- Полученная информация анализируется и далее принимается решение о принятии или отклонения претензии. **Верно и полно оформленные рекламации рассматриваются в течении трех рабочих дней.**

Претензия может быть принята, если подтверждены факты:

- Производственных дефектов при изготовлении продукции на предприятии;
- Ошибок, допущенных при оформлении задания в цех на основании заявки клиента;
- Явного несоответствия поставленной продукции заявке, высланной покупателем на фабрику
- Соответствия дефектов допущениям, указанным в «Технических нормах по фасадам МДФ в пленке ПВХ».

Претензия может быть отклонена, если доказаны факты:

- Истечения гарантийных сроков на поставленную продукцию;
- Повреждения и/или утери продукции при ее транспортировке потребителю «самовывозом»;
- Нарушения потребителем установленных правил эксплуатации, хранения и приемки продукции;
- Возникновения дефектов вследствие работ по установке фасадов;
- Превышение допусков, указанных в «Технических нормах по фасадам МДФ в пленке ПВХ».

Обращаем Ваше внимание, что в спорных ситуациях претензии покупателей как правило, принимаются!

Решения по рекламациям принимаются в соответствии с «Техническими нормами по фасадам МДФ в пленке ПВХ».

При необходимости, в случае принятия решения об отклонении претензии, покупателю направляется счет на оплату дополнительных работ по переделке поврежденных изделий.

Направляя рекламацию в адрес фабрики, заказчик обязуется вернуть не устроившие его изделия с ближайшей машиной в полном объеме у упакованными надлежащим образом.

Не рассматриваются в качестве рекламации изделия, уже установленные либо подготовленные к установке. Под подготовкой к установке подразумевается присадка фасадов, выполненная не на территории фабрики, установка фурнитуры.

Не рассматриваются в качестве рекламации изделия в том случае, если заказчик отказывается предоставлять информацию, необходимую для оценки предполагаемых повреждений.

Работа с рекламациями является срочной. Поставка рекламационных изделий заказчику осуществляется в максимально короткие сроки.