

### **Работа с рекламациями**

Если Покупатель сталкивается с какими-либо проблемами, необходимо **действовать следующим образом:**

- Прежде всего, подготовить письменную претензию к качеству и /или комплектности Товара, поставленного ООО «ТД Мирелль», 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. Также 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 поставленного Товара.
- Полученная информация анализируется и далее принимается решение о принятии или отклонения претензии. **Верно и полно оформленные рекламации рассматриваются в течение 3 (трех) рабочих дней.**

**Претензия может быть принята, если подтверждены факты:**

- Производственных дефектов при изготовлении Товара;
- Ошибок, допущенных при оформлении задания в цех на основании заявки клиента;
- Явного несоответствия поставленного Товара 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 поставленный Товар;
- Повреждения и/или утери Товара при его транспортировке потребителю «самовывозом»;
- Нарушения потребителем установленных правил эксплуатации, хранения и приемки Товара;
- 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 Поставщика, Покупатель 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 Покупатель отказывается предоставлять информацию, необходимую для оценки предполагаемых повреждений.

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