

Порядок приема рекламаций от контрагентов:

1. Претензии по количеству мест и внешнему виду упаковки (целостность), для Покупателей, получающих Товар напрямую на складе Поставщика, принимаются в момент получения.
Все претензии должны быть отмечены в Акте приема-передачи покупателю во время приема Товара.
Установленные сроки подтверждаются Актом приема-передачи (исключение составляют фасады с производственными дефектами).
2. Претензии по количеству мест и внешнему виду упаковки (целостность), для Покупателей, получающих Товар в Транспортной компании или Транспортным средством ИП Гагалинский С.П. принимаются не позднее 3-ех рабочих дней, с момента получения.
Установленные сроки подтверждаются Актом приема-передачи (исключение составляют фасады с производственными дефектами).
3. При выявлении любого нарушения целостности упаковки (замытие, потертости, намокание) необходимо вскрыть упаковку, проверить целостность Продукции внутри, зафиксировать поэтапно данный факт повреждений фото/видео съемкой и сделать отметку в Акте приема передачи.
4. Претензии по механическим повреждениям непосредственно самих фасадов, при условии не нарушенной целостности упаковки, принимаются не позднее 14 календарных дней с момента получения Товара на складе поставщика, в Транспортной компании или Транспортным средством ИП Гагалинский С.П.
При условии, что фасад не подвергался сверловке, монтажу, переупаковке (исключение составляют фасады с производственными дефектами).
5. В случае отсутствия одного из перечисленных требований к подтверждению повреждений, претензии будут отклонены в связи с недостатком подтверждающих материалов.
6. Приемку фасадов по качеству внешнего вида необходимо производить согласно раздела «Прием продукции» Каталога фасадов комплектующих для производства мебели.
7. Претензии по качеству Товара принимаются на основании письменного заявления покупателя.
8. Претензия должна содержать:
 - 8.1. Официальное заявление покупателя с указанием характера обнаруженных дефектов и их подробное описание.
 - 8.2. Дату оформления и номер Заказа покупателя.
 - 8.3. Дату получения Заказа, с приложением подтверждающих документов (Акт-приема передачи, ТТН от Транспортной компании и другие подтверждающие документы)
 - 8.4. Достаточное количество фотографий, видео материалов (по необходимости), для правильного определения дефектов.
9. Не принимаются претензии по следующим видам дефектов:
 - 9.1. Механические повреждения и царапины после присадки, либо монтажа фасадов, также при нарушении целостности упаковки Товара.
 - 9.2. Фасады, бывшие в эксплуатации по дефекту термической деформации.
 - 9.3. Фасады, бывшие в эксплуатации и подвергшиеся воздействию влаги, горячего воздуха, либо химическому воздействию.
 - 9.4. Фасады, бывшие в эксплуатации, и подвергшиеся любому механическому воздействию в результате неправильной эксплуатации (потертости, сколы, вмятины, царапины и т.п.)

- 9.5. При отсутствии на фото/видео материалах защитной пленки на фасадах, рекламация не принимается (исключение составляют ПВХ пленки, защитная пленка на которых не предусмотрена производителем).
10. НЕ ПРИНИМАЮТСЯ к рассмотрению, в качестве подтверждения дефектов, фотографии сделанные в режиме «макросъемка».
 11. В случае невозможности определения дефекта по предоставленным фото/видео материалам, Поставщик оставляет за собой право затребовать возврата рекламационной Продукции для проведения экспертизы.
 12. Срок рассмотрения рекламационных материалов устанавливается индивидуально, в зависимости от сложности определения характера дефектов.
 13. Все фото/видео материалы должны быть предоставлены в хорошем качестве, для исключения повторных запросов, влияющих на сроки рассмотрения Претензий.

Приложение:

1. Приложение № 1. «Подтверждающие материалы для приема рекламации»