

Гарантийные обязательства и рекламации

1. Гарантийные обязательства

- 1.1 Изготовитель мебельных деталей принимает на себя гарантийные обязательства в течение 24 месяцев с момента изготовления изделий, при соблюдении условий транспортировки, хранения, сборки и правил эксплуатации изделий.
- 1.2 Претензии по качеству принимаются в пределах действия гарантийного срока по месту покупки изделий с предъявлением бланка заказа на изделия.
- 1.3 В гарантийные обязательства входит устранение на изделиях недостатков, которые возникли по вине производителя, или замена изделий с выявленным производственным браком.
- 1.4 Гарантия не распространяется на дефекты, вызванные следующими причинами:
 - При наличии механических повреждений, возникших при погрузочно-разгрузочных работах, транспортировке, хранении, монтаже.
 - При наличии на деталях следов воздействия повышенных температур, агрессивных жидкостей или абразивных материалов.
 - При наличии повреждений, вызванных естественным износом изделия.
 - При повреждениях, возникших вследствие нарушения правил эксплуатации или использования изделий не по назначению.
 - В случае преднамеренной порчи изделия.

2. Прием продукции

- 2.1 При получении у транспортной компании или на фабрике проверить целостность и возможные нарушения упаковки. При возникновении подозрений, что эти нарушения могут привести к браку продукции, вскрыть упаковку и составить акт приема-передачи согласно правилам приемки продукции. Это дает Вам право требовать возмещения стоимости утраченной или поврежденной продукции у транспортной компании или замены на фабрике. Претензии по механическим повреждениям после приемки у транспортной компании не принимаются.
- 2.2 Дальнейшую приемку осуществить у себя на территории. В случаях несоответствия (см. технические условия на изготовление деталей из МДФ) количества или качества следует в течение 10 дней с момента отгрузки продукции сообщить производителю, оформить рекламацию, засвидетельствовать фото и видео материалами.

3. Правила оформления рекламаций

- 3.1 На детали, которые не соответствуют Техническим условиям на изготовление, в которых не были нарушены правила эксплуатации, составляется Акт рекламации. (форма 1.1)

- 3. 2 Рекламация и сопроводительные фото, видео материалы, отправляется по электронной почте на адрес фабрики персональному менеджеру или доставляется в фирменный магазин.
- 3. 3 Все согласования действий по рекламациям происходят путём переписки по электронной почте.
- 3. 4 К рассмотрению принимаются письма, полученные с эл. адресов, указанных в карточке клиента.

4. Рассмотрение рекламаций

- 4. 1 Рекламации, для которых достаточно вышеперечисленной информации, могут быть приняты в переделку без отправки на фабрику бракованных деталей. Подтверждением данной ситуации является электронное письмо с фабрики.
- 4. 2 До принятия решения по рекламации необходимо хранить оригинальную упаковку.
- 4. 3 Детали, для которых вышеперечисленной информации недостаточно, или возможно устранение дефектов (реставрация) - должны быть отправлены в адрес фабрики. Подтверждением данной ситуации является электронное письмо с фабрики.
- 4. 4 Рекламационные детали для отправки, должны быть упакованы в соответствии с требованиями правил упаковки (См. Упаковка).
- 4. 5 Отправленные в наш адрес отправления без требования фабрики, забираться у транспортной компании не будут.
- 4. 6 РЕКЛАМАЦИИ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ на детали, фрезерованные под ручки, петли, а также при наличии распилов, сверлений, со следами самостоятельной реставрации (окраска, полировка, шлифовка и т.д.).