

**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Индивидуальный предприниматель

\_\_\_\_\_ В.А. Мишутин

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **Регламент по работе с претензиями покупателей**

Уважаемые клиенты, во избежание недоразумений, большая просьба - внимательно принимать отгружаемый Вам товар, согласно выписанным документам.

Срок, в течение которого мы несем гарантийные обязательства по качеству на производимую мебель составляет:

- мебель для детской и для общественных помещений 18 месяцев,
- для бытовой 24 месяца со дня покупки.

Просим учесть, что претензии принимаются не позднее 3-х рабочих дней до даты отгрузки основного товара.

#### **Важно!**

Перед сборкой Покупателю необходимо осмотреть продукцию и убедиться в ее соответствии предъявляемым требованиям по качеству, комплектности и внешнему виду, и только после этого произвести сборку и утилизировать заводскую упаковку. После проведения сборки все гарантийные обязательства несёт организация, производившая сборку, за исключением скрытых заводских дефектов, которые могут быть обнаружены в процессе эксплуатации. В соответствии со ст. 476 ГК РФ Поставщик отвечает за некачественный товар, если Покупатель докажет, что недостатки изделия возникли до его передачи Покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. В случае обнаружения производственного брака, требующего замены товара, ответственность Поставщика ни в каких случаях не превышает цены бракованного изделия. Претензии на конструктивно переделанный каким-либо образом товар не принимаются.

#### **Основные положения.**

1. Мебель бытовая включена в «Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (пункт 8), утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 г. № 1222, от 22.06.2016 г. № 568.
2. При обнаружении товара ненадлежащего качества вопросы по замене либо возврату решаются через подачу претензии в отдел рекламации.
3. Возврат товара ненадлежащего качества на склад осуществляется после уведомления менеджера по рекламациям об обнаруженных недостатках в товаре (рекламация) и получении подтверждения на возврат.

#### 4. Претензии, оплачиваемые за счет покупателя:

- на изделия, поврежденные при транспортировке (в т.ч. бой стекла);
- на изделия, повреждённые в результате монтажа или эксплуатации (в т.ч. бой стекла).
- порча упаковки
- бой деталей, комплектующих мебели
- замачивание

5. Спорные вопросы, касающиеся обнаружения заводского брака, решаются на основании заключения независимой экспертизы. Расходы по экспертизе оплачиваются покупателем и могут быть возмещены производителем в случае доказательства его вины.

6. Сроки рассмотрения претензии - до 15 календарных дней с момента поступления претензии.

#### **Внимание!**

Товар, выведенный из ассортимента или со статусом «на заказ», не принимается к возврату.

Претензия не рассматривается в случае, если акт рекламации заполнен не по форме и не содержит необходимой подробной и полной информации (не указан контрагент, не заполнены все обязательные поля акта, акт рекламации нечитаемый, не приложены документы, подтверждающие требования, включая качественные фото дефектов).

Несоблюдение вышеперечисленных правил оставляет за нами право отказать Вам в обмене некачественной продукции.

#### **Правила работы с претензиями.**

1. Работа с рекламацией Покупателя: Претензию (заполненный акт рекламации) необходимо отправить по электронной почте [m4@mebelmif.ru](mailto:m4@mebelmif.ru). Факт получения претензии подтверждается автоматически письмом на почту заявителя.

Телефон отдела рекламаций: +7 (8412) 20-20-35

Пакет документов, необходимый для рассмотрения претензии:

- заполненный акт рекламации (см. приложение №1).
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** Фото бракованной детали в хорошем качестве (при необходимости, к детали приложить рулетку). На фотографии, кроме места непосредственного дефекта должно отображаться изделие в целом.
- **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** Фото этикетки с упаковки (не выбрасывать упаковку до окончания сборки!!!)

2. Требования к оформлению бланка рекламации:

2.1. **Аккуратное** оформление бланка (желательно в печатной форме, но допускается и письменный вариант)

2.2. Обязательное заполнение шапки бланка, содержащего дату и данные покупателя.

2.3. В бланке заполнить всю табличную часть:

- *Наименование изделия, к которому комплектуется деталь*
- *Наименование детали*
- *Количество деталей*
- *Цвет изделия*
- *№ наряда (на этикетке)*
- *№ детали (по схеме сборки)*
- *Размер детали*
- *Характер брака (бой, сколы, отслоение плёнки и т.д.)*
- *№ накладной (УПД)*

2.4. В теме письма, при отправке менеджеру по рекламации, необходимо прописать наименование контрагента и комментарий «рекламация».

В самом письме желательно указать требования стороны, предъявляющей претензию:

- замена некачественного товара
- допоставка недостающего количества товара
- возврат некачественного товара

3. После рассмотрения рекламации (в течение 15 календарных дней с момента поступления претензии) на почту контрагента, предъявляющего претензию, будет направлен ответ:

- - при отказе в замене/доукомплектации будет отправлено письмо с причиной отказа.
- - в случае принятия фабрикой претензии по факту поступления рекламационных товаров на склад будет направлено оповещение.

Акт Рекламации № .....

Заказчик: .....

Дата: .....

Контактный номер телефона: .....

Наименование изделия	Наименование детали	Кол-во	Цвет	№ Номера (не этикетке)	№ детали (по схеме сборки)	Размер	Характер брака	№ Накладной (УПД)
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Детали/упаковки с браком, возникшим в результате транспортировки, разгрузки или складирования, изготавливаются за счет покупателя.  
 Детали/упаковки с браком, не содержащие информации о виде детали, цвете, размере, без фотографии этикетки и не имеющие фото/видео подтверждения производственного брака, изготавливаются за счет покупателя.

**Внимание!!!**

При выявлении, каких-либо дефектов мебели убедительно просим Вас направлять сообщение по качеству изделий в соответствующей форме бланка на почту [m4@mebelmif.ru](mailto:m4@mebelmif.ru). Обращаем Ваше внимание, что на каждой упаковке снаружи наклеена этикетка, где указан номер партии, в пакете фурнитуры имеется ярлык, в котором стоит штамп комплектовщика фурнитуры. Сохраняйте эти этикетки. **ОБЯЗАТЕЛЬНО!** Наличие фото бракованной детали в хорошем качестве и фото этикетки с упаковки.