



**ПЛАСТИК АКРИЛ**

мебельные фасады

# ПАМЯТКА

ПО РАБОТЕ С РЕКЛАМАЦИЯМИ  
И ПРЕТЕНЗИЯМИ

# Памятка по работе с рекламациями и претензиями

**Рекламация** (лат. reclamatio — громкое возражение, неодобрение) – устная претензия клиента или отправленные замечания по электронной почте/whatsapp, предъявляемая продавцу или поставщику (подрядчику) по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого товара, требование об устранении недостатков.

**По рекламациям работу ведет ЗАКРЕПЛЕННЫЙ ЗА ВАМИ МЕНЕДЖЕР.**

	Действия	Результат
0 день получения рекламации	1. При возникновении замечаний/возражений по заказу клиент предоставляет: <ul style="list-style-type: none"><li>• номер заказа;</li><li>• фото/видео замечаний;</li><li>• фото этикетки с номером позиции (обязательно!) детали, по которой есть замечания или вопросы (из спецификации заказа);</li><li>• суть замечаний (не правильный размер, нет присадки, не верная присадка, не тот цвет материала и т.д. (подтверждение на фото/видео);</li><li>• <b>НОВЫЙ БЛАНК ЗАКАЗА С РЕКЛАМАЦИОННЫМИ ДЕТАЛЯМИ</b></li></ul>	Принятая, оформленная и отправленная менеджеру на рассмотрение рекламация (рекламация не принимается без фото этикеток деталей с замечаниями).
0–1 рабочий день получения рекламации (в зависимости от времени получения рекламации)	1. Менеджер получает рекламацию. 2. Отправляет клиенту сообщение с информацией: «Ваша рекламация по заказу 123ПА принята к рассмотрению. О решении Вам будет сообщено суток или двух рабочих дней.».	Покупатель проинформировано принятии рекламации.
1–2 рабочих дней получения рекламации	1. Производство определяет причину возникновения рекламации. При необходимости запрашивает уточняющую информацию клиента. 2. Менеджер отправляет клиенту сообщение с информацией о принятом решении: По рекламации заказа 123ПА сообщаем следующее: <ul style="list-style-type: none"><li>• Детали, указанные в рекламации, будут переделаны (изготовлены новые) 1–3 рабочего дня (при наличии материала на складе); Или</li><li>• Детали будут переделаны (изготовлены новые), т. к. материал является закупным ориентировочная дата готовность в зависимости от доставки поставщиков дней Или</li><li>• Сообщает о необходимости оформить клиенту новый заказ, в случае возникновения ошибки по вине клиента.</li></ul> 3. В спорных вопросах, делает звонок клиенту и аргументирует решение. 4. При необходимости клиент привозит детали на осмотр (по запросу менеджера по качеству).	Произведен анализ возникновения рекламации и выработано решение для удовлетворения или отказа Оформлена переделка
2–5 рабочих дней получения рекламации	Изготовление переделки 1–3 рабочих дней, при наличии материала на производстве (складская программа) или в зависимости от доставки поставщиков, если материал закупной (при наличии у поставщиков).	Изготовление деталей по переделке
3–10 рабочий день получения рекламации	Менеджер сообщает о готовности: По рекламации заказа 123ПА сообщаем следующее: Детали переделаны и готовы к отгрузке. Вы сможете забрать их по адресу г. Москва, 6-я радиальная д.17 (для получения необходимо назвать номер Вашего заказа: переделка по заказу 123ПА).	Информирование клиента о готовности Клиент получает новые детали

## ВАЖНО!

**При получении продукции** - провести приемку, согласно Положению о приемке товаров по количеству и качеству. Картон от упаковок можно утилизировать только после приемки. В случае обнаружения предполагаемого брака - надорвать защитную плёнку в этом месте для определения дефекта. **Снятая защитная пленка** полностью или частично **символизирует о принятии фасада**, после чего не может быть рассмотрена, как рекламация.

**Механический брак.** Повреждения, возникшие в результате физического воздействия, как рекламация не рассматривается, если фасад подвергся постобработке (смонтирован/присажены т.п.).

**Производственный брак.** т.п Повреждения, возникшие во время производственного процесса (прыщи/вздутие/отслоение/инородные вкрапления и.). Рассматривается индивидуально.

\*Цвет вновь заказанного материала может отличаться от цвета материала ранее изготовленного изделия даже при одинаковом артикуле или названии материала.

# Самые распространенные типы претензий

Тип	Описание	Способ обнаружения	Рекламацией является
<b>Коробление</b>	Самый распространённый случай появления коробления – резкое изменение окружающей среды (температура/влажность) при транспортировке/хранении/эксплуатации. Также брак возможен и в процессе производства. Перед подачей рекламации следует поместить фасад в теплое помещение с температурой не менее 18 градусов и относительной влажности не более 55% на двое суток. Когда нет такой возможности – отправить фасады обратно на производство для рассмотрения рекламации. Если фасад не приобретает изначальную форму, то следует подать рекламацию. Единственным способом исправления брака является запуск новой детали.	К детали, поставленной на ребро, прислоняется правило. Изгиб ( $\alpha$ ) измеряется по центру, между правилом и деталью (рис. 1). Детали более одного метра измеряются прикладыванием правило к любой части изогнутой плоскости (рис. 2).	Если на одном метре и на деталях меньше метра $\alpha \geq 1$ мм.
<b>Геометрия</b>	Разбежка в размерах относительно двух высот, двух ширин или двух диагоналей может возникнуть только во время производственного процесса.	К детали приложить рулетку / линейку и измерить фактический размер детали	Фактический размер детали больше / меньше указанного на наклейке на <b>1 мм</b> .
<b>Отходит кромка</b>	Отойти от материала кромка, поклеенная клеем PUR или технологией AirTec, может только при нарушении производственного процесса. Исключение – в процессе эксплуатации, при нагреве зоны кромления температурой свыше 150°C или при физическом воздействии.	Визуально осмотр детали, особое внимание стыкам кромки на детали	Если отсутствуют явные физические воздействия, и кромка отклеена / отклеивается.
<b>Отслаивается лицевой/обратный слой</b>	Отойти от основы облицованный слой может только при нарушении производственного процесса.	Визуально осмотр детали, особое внимание уделить осмотру лицевой и обратной части детали	Если отсутствуют явные физические воздействия, и лицевой/обратный слой пластика отклеивается
<b>Разбухла основа</b>	Самый распространенный случай – воздействие влаги и агрессивных чистящих средств на стыке кромки и плиты. Также брак возможен и в процессе производства при разнотолщинности за счет повреждения основы. В этом случае на лицевом или обратном слое будет видна характерная полоса снятого материала циклевальным узлом.	Визуально осмотр детали, обратить внимание на утолщение детали в определенных местах. Деталь должна быть одинаковой по толщине по всему периметру.	Если соблюдены все правила перечисленные в <a href="#">«Инструкции эксплуатации»</a>

## FAQ: Денежные компенсации

<b>Как происходит компенсация?</b>	Первоначально всю логистику <b>клиент оплачивает САМОСТОЯТЕЛЬНО</b> , после признания рекламации и предоставления всех платежных документов она компенсируется <b>депозитом на будущие заказы или скидкой</b> .
<b>Сколько вы мне можете компенсировать?</b>	Максимальная сумма компенсации <b>13 €</b> или <b>6%</b> от стоимости переделанной детали (что из этого выйдет больше).
<b>Когда необходимо возвращать детали?</b>	Когда клиент не может детально объяснить и сфотографировать деталь, или же фасад больше заказанного.
<b>Произошла рекламация. Я сам её устранил. Что в таком случае я могу получить?</b>	Необходимо обязательно до самостоятельного вмешательства предоставление полной информации о рекламации. (фото, видео) После подтверждения вы можете <b>получить СКИДКУ на будущий заказ</b> .