

Политика возврата для Декоративных реек (баффелей).

Для нас крайне важно, чтобы наши Клиенты были проинформированы о принципах нашей работы, гарантии, параметрах качества продукции, а так же политике возврата и замены некачественной продукции.

Эта страница для того, чтобы проинформировать вас о том какие бывают гарантийные случаи, а также по ссылке вы можете скачать бланк претензии.

В соответствие с правилами гарантийного обслуживания претензия должна быть оформлена в виде бланка по установленной форме.

Что является гарантийным случаем:

1. Отклеивание шпона или отслоение эмали.
2. Отличие цвета изделий более чем в 2 тона.
3. Изделие имеет неустранимые пятна или подтёки.
4. Поверхность эмали имеет впадины или инородные предметы более 1мм.
5. Изгиб и кручение декоративной рейки более чем 3 мм на 1метр.
6. Трещины и сколы на видимой плоскости декоративных реек.
7. Погрешность в размерах по толщине и ширине более 1мм.

Для действия гарантии изделия должны храниться или использоваться в помещениях, которые соответствуют требованиям, описанным документе Требования к хранению и использованию декоративных реек.

Не допускается монтирование заведомо бракованных изделий.

Приём продукции покупателем у транспортной компании.

1. В процессе передачи вашего заказа транспортной компании, обеспечивающей доставку, наш специалист сообщит количество мест и упаковок, которое Вы должны получить.

В процессе получения Вы обязательно должны проверить:

- Фактическое наличие описанного количества упаковок;
- Наличие вмятин на упаковке, битых углов, следов вскрытия и других дефектов тары.

При отсутствии части упаковок необходимо зафиксировать на фото фактическое количество упаковок и связаться со специалистом Доски-Балки для выяснения обстоятельств.

Если на упаковках присутствуют повреждения и дефекты, **заказ у транспортной компании принимать не нужно**. Сделайте фотографии и свяжитесь со специалистом Доски-Балки для решения проблемы.

2. Если Вы принимаете заказ у транспортной компании, любые претензии по механическим дефектам и комплектности заказа, а также претензии по другим дефектам, которые выявлены при получении товара, приниматься не будут. Замена и транспортировка товара в таком случае будет осуществляться за счет Покупателя.

Как предъявляется претензия?

При обнаружении дефектов продукции:

1. При наличии дефекта продукции после вскрытия коробки, при качественном или количественном несоответствии покупки, необходимо зафиксировать место и время, в которых такое несоответствие было выявлено.



2. Затем необходимо заполнить бланк претензий и отправить его по электронной почте по адресу info@doski-balki.ru
3. К электронному письму необходимо приложить фото, и при необходимости видео-материалы, которые подтверждают зафиксированное в бланке претензий несоответствие.
 - Фото должны иметь высокое разрешение и качество для адекватной оценки дефектов продукции.
 - Для возможности объективного анализа дефектов мы рекомендуем сделать фото дефектных элементов с разных точек непосредственно в момент выявления данного дефекта.
 - Благодаря наличию достаточного количества фотографий высокого качества позволяет ускорить время рассмотрения претензии Клиента

4. Если согласованно решение сделать полный возврат покупки из-за неустранимого производственного брака, Производитель берет на себя расходы по транспортировке покупки на склад компании. Возврат денежных средств будет осуществлен посредством возврата суммы, которая была уплачена за товар, на реквизиты, с которых была оплачена продукция.

5. При согласовании о частичной замене товара, Производитель возьмет на себя расходы по транспортировке изделий от Покупателя до склада, а также расходы на переделку всех дефективных элементов.

После 14 календарных дней с момента приема продукции у транспортной компании в не гарантийных случаях претензии не принимаются. Дальнейшая замена продукции и стоимость транспортировки оплачиваются Покупателем в полном объеме.

Требования к изделиям, к которым предъявлена претензия.

1. Если необходимо передать изделия для ремонта или проверки качества, Покупатель должен обеспечить доступ к изделиям для сотрудников компании Доски-Балки в предварительно условленное время.
 2. Продукция не должна иметь дефектов и механических повреждений, не указанных в претензии, а также продукция должна находиться в полной комплектации согласно спецификации по договору.
 3. Продукция не должна иметь следы вмешательства или внесения изменений в конструкцию.