

Инструкция по приемке заказов

1. Наша компания не работает с частными заказчиками, поэтому любое контактное лицо, будь то конечный заказчик, прораб или сотрудник дилера, который принимает заказ, мы воспринимаем как представителя дилера.
2. Если заказ принимает частный заказчик, обязанностью дилера является проинструктировать своего клиента, как правильно осуществлять приемку конструкций.
3. Представитель дилера на объекте обязан проверить количество и внешний вид изделий.
4. Внешний вид подразумевает любые сколы, царапины на профиле, а также царапины и трещины на стеклопакете.
5. Осмотр оконных и дверных конструкций осуществляется с двух сторон.
6. В случае необходимости, представитель заказчика может попросить грузчиков снять упаковку. После снятия упаковка восстанавливается.
7. В случае наличия нареканий на количество изделий, включая подоконники и отливы, представитель заказчика делает отметку в транспортной накладной.
8. В случае наличия нареканий на внешний вид изделий, включая подоконники и отливы, представитель заказчика делает отметку в транспортной накладной. Желательно сделать фото.
9. Представитель дилера не проверяет качество работы фурнитуры.
10. В случае наличие незначительных нареканий, таких как мелкие сколы (в т.ч. на ламинации ила на крашенных поверхностях) менее 2 мм, рекомендуется оставлять конструкции на объекте, т.к. такие сколы могут быть устранены монтажниками после монтажа, а дополнительная доставка может только ухудшить внешний вид изделий и затянуть процесс реализации договора.
11. В случае, если в заказе много конструкций, а нарекания на внешний вид только на одну или несколько и их необходимо возвращать на производство, те конструкции, к которым нет нареканий, необходимо оставлять на объекте, а возвращать только изделия, к внешнему виду которых есть претензии.
12. В случае, если конструкции имеют незначительные нарекания и представитель дилера не уверен, надо ли возвращать конструкции на производство на переделку, он может сделать фото и переслать своему персональному менеджеру. Мы постараемся оперативно оценить повреждения и предложить вариант решения ситуации.
13. В случае, если представитель дилера принял заказ, который имеет ярко выраженный недостатки внешнего вида, при этом в накладной не было сделано никаких отметок, то представитель производства, после внимательного рассмотрения всех обстоятельств, имеет право отказать в рекламации.