

Правила оформления рекламационного письма:

1. При получении распакуйте и внимательно осмотрите весь заказ. Оформляйте рекламацию после полной распаковки, когда выявлены все имеющиеся недочеты (комплектность, брак и т.д.). Все повреждения необходимо фиксировать до момента установки детали, после установки рекламации по механическим повреждениям не принимаются, если установка выполнена силами заказчика. К рекламации необходимо приложить фото или видео, на которых четко видна проблема.
2. Если есть повреждения на упаковке-приложите фото упаковки.
3. Если отсутствуют упаковки, необходимо указать номер заказа, сколько упаковок получено (желательно с указанием номеров полученных упаковок).
4. Если в рекламации идет речь о каких-либо размерах, необходимо приложить фото с рулеткой сделанные на близком расстоянии и под прямым углом (либо для понимания масштаба проблемы желательно приложить какой-либо предмет, например, монету, либо сделать замер рулеткой/линейкой).
5. Если в заказе неправильная комплектация фурнитуры, необходимо приложить фото ошибочного комплекта фурнитуры.
6. Если установка/сборка изделия производится силами заказчика или доставка и установка разнесены по срокам более чем на 1 сутки (24 часа), и изделие хранится у заказчика рекламацию необходимо оформить в течении суток со времени получения заказа. При выгрузке изделия необходимо осмотреть упаковку и сделать фото или видео повреждений.
7. Если доставка изделия производится силами заказчика, то рекламации на механические повреждения (сколы, вмятины и т.д с повреждением ЛКП (лако-красочного покрытия) принимаются до момента отгрузки.

Обратите внимание! :

8. Рекламации по комплектности заказа принимаются строго в течении 1-го месяца с даты отгрузки заказа с фабрики!

9. Спорные ситуации (если ни фабрика, ни клиент не может доказать происхождение брака) рассматриваются в индивидуальном порядке либо переделываются фабрикой по стоимости 50/50
10. Если в рекламационном письме корректно и полно указана вся информация – рекламация передается в производство максимально быстро.
11. Если информация неполная, время реагирования на рекламацию увеличивается на время уточнения всех нюансов.
12. Если недочеты были устранены вами на месте, просьба проинформировать об этом фабрику (отправить письмо с пометкой информационно, не требует переделки).
13. Все дозаказы, которые не требуют рассмотрения рекламационной комиссии (исправление брака ваших замерщиков, сборщиков, бой деталей, возникший во время транспортировки, разгрузки, установки и т.д.) необходимо направлять на нашу почту zakaz@rashaderevjasha.ru .
14. В случае если по фото либо видео специалисты фабрики не могут достоверно определить характер брака, они вправе запросить проблемную деталь для проведения внутренней экспертизы. Детали необходимо будет вернуть для подтверждения брака, уточнив сроки возврата деталей.
15. Проблемную деталь (запрошенную у вас) необходимо вернуть в хорошо упакованном состоянии.
16. Если вами не будут выполнены правила по возврату деталей на экспертизу – рекламация по данному вопросу будет отклонена и снята с рассмотрения.