

Информирование Потребителей

о действиях в случае наступления гарантийного случая

Рекламации по браку Товара принимаются в течение 12 (двенадцать) месяцев со дня продажи Покупателю, в том числе на комплектующие Товара (фурнитура и уплотнители).

Рекламации принимаются на адрес электронной почты Поставщика: help@fr116.ru

Стороны определили перечень документов, необходимых для рассмотрения рекламации (все документы предоставляются Поставщику в электронном виде):

- акт о выявленных недостатках (несоответствиях) товаров;
- представить развернутый и всесторонний видеоматериал (съемка должна производиться с момента обхода конструкции с четким и ясным изображением, как самой конструкции, так и выявленного дефекта, в том числе содержащая номер маркировки Товара. Далее поэтапно производить демонтаж работы с четким и ясным изображением каждого этапа, изображением всех торцов конструкции и частей конструкции, изображением всех торцов стекла по периметру). В случае некачественного изображения или некачественно произведенной съемки демонтажных работ будем вынуждены отказать в рассмотрении рекламации.

Срок рассмотрения рекламации Поставщиком составляет 7 (Семь) рабочих дней с момента получения от Покупателя полного пакета необходимых документов и принимает одно из трех решений:

- признать рекламацию обоснованной;
- отклонить рекламацию с мотивированным обоснованием;
- при возникновении спорного вопроса о возможном заводском браке передать Товар и/или результаты обследования на экспертизу заводу-изготовителю.

Ответ по рекламации направляется в электронном виде Покупателю либо контактному лицу, указанному в рекламации, на его электронный адрес или лично в руки представителю Покупателя под роспись.

По согласованию с Поставщиком возможен выезд специалистов Поставщика на площадку Покупателя. При этом транспортные расходы, а также все другие расходы, связанные с выездом представителя Поставщика (проживание, питание и т.п.), оплачиваются за счет Покупателя в размере и сроки, установленные Поставщиком.

В случае признания рекламации и устранения дефектов в Товаре, на который установлен гарантийный срок эксплуатации, этот срок продлевается на время, в течение которого Товар не использовался из-за обнаруженных дефектов. Это время исчисляется от даты признания Поставщиком рекламации Покупателя обоснованной.

После истечения гарантийного срока рекламации не принимаются.