




Инструкция по оформлению рекламаций клиентов

1. Цель инструкции

- Корректный сбор материалов для быстрого решения/оформления претензии клиентов.




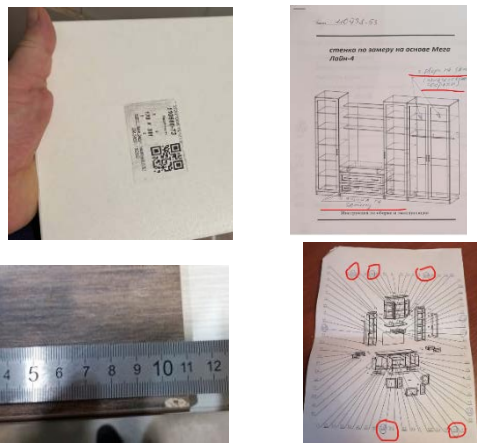
2. Инструмент необходимый для проведения измерения и отображения дефектов мебели

фото	Наименование, характеристики
	Фотоаппарат/телефон
	Уровень строительный погрешность измерения 1мм
	Рулетка универсальная погрешность измерения 1мм

3. Последовательность действий при сборке заказа силами клиента

- Обнаружен дефект, некомплект, пересорт – позвонить/написать на почту (указаны в разделе контакты <https://fabrika-stil.ru/contacts/>), сделать фото/видео дефекта по образцам из п. 4;


4. Образцы необходимых фото/видео для рассмотрения претензии

Сбор ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ фото/видео на все виды дефектов:	
4.1	<p>1. Товарная накладная и/или договор с подписью клиента, подписанный в момент получения товара</p> 
4.2	<p>1. Фотография упаковки со всех сторон с читаемой этикеткой (для дефектов, выявленных при распаковывании и до сборки)</p> 
4.3	<p>1. Фото общего вида мебели</p> 
4.4	<p>1. Фотография дефекта с замером 2. Фотография общего вида детали 3. Фотография маркировки бракованной детали 4. Фото схемы изделия с отметкой детали на замену</p> 

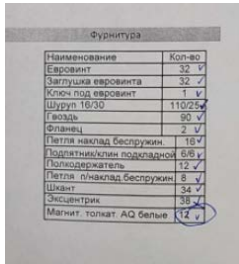
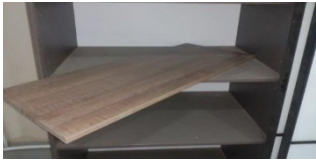


Сбор фото/видео на повреждение деталей:












4.5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Повреждение упаковки должно быть зафиксировано при приемке товара 2. Все механические повреждения деталей (в том числе царапины и потертости, битые зеркала) должны быть зафиксированы при выемке детали из упаковки до сборки <ul style="list-style-type: none"> • Фотография механического повреждения упаковки/ детали • Фотография общего вида упаковки с читаемой этикеткой заказа 3. Повреждения деталей со следами сборки квалифицируются, как полученные при сборке 	  
-----	---	--

Сбор ВИДЕО материалов на некорректную работу электрических частей:

4.6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Снять видео работы электрических частей и их установки 2. Фото с этикеткой/номером заказа в договоре 	
-----	--	--

Сбор фото на некомплект или пересорт деталей и комплектующих:

4.7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Фото схемы изделия с отметкой недостающей или пересортированной детали 2. Фото комплекточной ведомости с отметкой о недостающей фурнитуре 3. Фото несоответствия (при пересорте цвета, размера) 	<p>Некомплект деталей</p>  <p>Пересорт цвета</p> 	<p>Некомплект фурнитуры</p>  <p>Пересорт размера комплектующих</p> 
-----	--	---	---

Сбор фото на несоответствие размеров деталей, отверстий или расположения отверстий:			
4.8	<p><u>несоответствие размеров деталей</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фотография с приложенной рулеткой с общим планом начала и окончания измерений 2. Крупный план результатов измерений 		
	<p><u>несоответствие размеров отверстий</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фотография с рулеткой, расположенной на отверстию 		
	<p><u>несоответствие расположения отверстий</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Общий вид детали с замером присадки 3. Фото с этикеткой маркировки детали, указать на схеме изделия 		
Сбор фото на зазоры дверей и фасадов, зазоры и перекосы корпуса/рамок:			
4.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Замер кривых полов/стен, если не возможно выставить изделие по уровню 2. Общий вид с размещенным на мебели уровнем (лево, право, впереди) и крупно результаты замера 3. Фото зазора между фасадом и боковиной 4. Фото зазора на рамке МДФ 		
		 	
4.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Фото зазора между нижним (и/или верхним) фасадом 		

Приносим свои извинения за предоставленные неудобства. Оператор свяжется с Вами. Спасибо, что выбрали нашу компанию. Хорошего Вам дня!