

Общество с ограниченной ответственностью «Амега»
УСЛОВИЯ РАССМОТРЕНИЯ И ОБРАБОТКИ РЕКЛАМАЦИЙ

Если Клиент после принятия товара выявит недостатки по качеству и количеству, он оформляет заявку на рекламацию посредством личного кабинета из карточки заказа.

Продавец рассматривает рекламацию Клиента в течение пяти рабочих дней с даты получения такого уведомления. При установлении Продавцом несоответствия качества поставленного товара установленным обязательным требованиям ГОСТ, иным условиям заключенного договора, Продавец обязуется устранить недостатки за свой счет в течение 60 (шестидесяти) дней со дня поступления Продавцу рекламации. Продавец вправе произвести устранение малозначительных недостатков товара непосредственно в местонахождении товара. В случае необходимости замены товара Клиент обязан доставить товар с недостатками для замены на склад Продавца в течение 14 календарных дней с даты получения заказа. Транспортные расходы Клиента по замене некачественного товара не возмещаются Продавцом.

При документально подтвержденной недопоставке товара Продавец обязуется в течение пяти рабочих дней после получения рекламации о недопоставке произвести его допоставку или по письменному согласованию с Клиентом произвести допоставку недостающего количества при поставке следующей партии товара.

При отсутствии вины Продавца, Клиенту выставляется счёт, согласно установленного прайса Продавца. Рекламация принимается к исполнению при заполнении обязательных полей ее формы при создании в личном кабинете Клиента — сервисе Framer (как на сайте Framer.ru, так и в мобильном приложении):

- свободное поле в произвольной форме, подробно описывающее суть проблемы;
- наименование конструкции, дата отгрузки;
- фотографии или видео дефектных изделий (в случае недовоза не обязательно);
- конкретные требования Клиента по урегулированию претензии;
- контактные данные и удобный способ связи (ФИО, телефон, эл. почта) и др.

Статусы по обработке рекламации отслеживаются в личном кабинете.