

«Mega SMART» ЖШС

160000, Қазақстан, Шымкентқаласы,
Алимкулова, көшесі, 19
факс: 8 (7252) 27 38 25
тел.: 8 (7252) 27 18 53
e-mail: mega-art2003@mail.ru
сайт: www.ideasmart.ru

**TOO «Mega SMART»**

160000, Қазақстан, г. Шымкент,
ул. Алимкулова, 19
факс: 8 (7252) 27 38 25
тел.: 8 (7252) 27 18 53
e-mail: mega-art2003@mail.ru
сайт: www.ideasmart.ru

ИИК- KZ079651600007460750 в филиал АО «Forte Bank» г.Шымкент, БИК-IRTYKZKA, РНН 582200046044, БИН 111040002774

№ 7 от «05» января 2018 г.

Регламент по снятию претензий.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

Вид брака:	Примечания:
1.1 Прием Товара Заказчиком не позднее 5 дней	После 5 дней Товар автоматически считается принятым по качеству и количеству.
<p>1.2 Все претензии рассматриваются только в письменном виде.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Если письменная претензия от Заказчика (далее КДМ, региональный потребитель) принимается, то Изготовитель (далее TOO «Mega SMART») переделывает брак в течение 10-х рабочих дней, при отсутствии непредвиденных обстоятельств и обязательном согласовании при этом продления срока переделки. - Если письменная претензия от Заказчика не принимается, или на её рассмотрение необходимо дополнительное время, то в течение суток с момента её поступления в Службу качества, Изготовитель сообщает об этом Заказчику в письменной форме. Сообщение по электронной почте, то же является письменным ответом. - - Задание на переделку или изготовление отдаётся в производство, только при условии, если несоответствующая продукция находится у Заказчика, или предоставлено фото от клиента, подтверждающее несоответствие. - Возврат стоимости Заказа, только после поступления забракованных деталей на склад Изготовителя. - По общепринятым нормам, датой поставки товара, а так же, моментом перехода права собственности на товар, рисков её случайной гибели, или случайного повреждения, является момент передачи товара перевозчику, что подтверждается как раз "Актом приёмки изделий при погрузочных работах", подписанного водителем. - Любые претензии по видимым дефектам следует предъявлять сразу, до распиловки плиты, т.к. уже подвергшаяся обработке плита будут рассматриваться как принятый товар. В этом случае, даже, если какие-либо видимые дефекты будут задокументированы, никакие претензии не будут приняты. - Так же Изготовитель не несет ответственность за дефекты, полученные при транспортировке от Заказчика к клиенту, погрузочно-разгрузочных работах, из-за нарушений при монтаже, неправильного хранения и эксплуатации. - Срок предъявления претензий по недопоставке упаковочного места – в момент доставки товара на склад Заказчика. - Срок предъявления претензий по недокомплекту (некомплектности) – в течение суток с момента получения товара клиентом со склада Заказчика. По требованию Изготовителя, Заказчик обязан предоставить ему товарно-транспортную накладную. 	<ul style="list-style-type: none"> - Если качество Товара определено вне допусков, установленных ГОСТом 8904-2014, то Заказчик имеет право предъявить претензию Производителю. - - Для принятия претензии к рассмотрению Получателем заполняется Претензионный Акт утвержденного образца с подробным описанием брака по качеству и наличием недочетов плит, с обязательным приложением фотоотчета (общий вид, детальный вид, фото паспорта отгрузки). В случае нахождения бракованной продукции на территории Республики Казахстан производитель производит замену бракованной продукции. В случае нахождения бракованной продукции за пределами Республики Казахстан, Производитель предоставляет скидку при последующей отгрузке товара, либо производит взаиморасчет с учетом скидки. - Размер скидки зависит от степени брака и максимально может составлять до 30 %.

<p>1.3 Виды брака:</p> <p>1.3.1 точки и вмятины на листах;</p> <p>1.3.2 царапины на лицевой и задней поверхностях;</p> <p>1.3.3 расслоение МДФ основы;</p> <p>1.3.4 расслоение лакового покрытия (адгезия);</p> <p>1.3.5 механические повреждения;</p> <p>1.3.6 сколы при пилении.</p>	<p>- 1.3.1 и 1.3.2 ответственность на Производителя в случае принятия товара согласно регламента.</p> <p>Ответственность на Заказчике при несоблюдении сроков предоставления претензии и неаккуратное обращение с плитой в процессе складирования и хранения.</p> <p>1.3.3 и 1.3.4 при 50 % поверхности компенсация 100 % стоимости. При 10 %, 20 %, 30 % поверхности скидка на процент расслоения.</p> <p>1.3.5 при перевозке ответственность на транспортной компании, при разгрузке ответственность на Заказчике, при отгрузке ответственность на транспортной компании после приема груза к перевозке</p> <p>1.3.6 ответственность на Заказчике – не правильное соблюдение требований по распилу плиты</p>
--	--

2. ВИДЫ БРАКА, ВИДЫ ПРЕТЕНЗИЙ:

Виды брака:	Примечания
2.1 Несоответствие требованиям Заказа:	
2.1.1 Тип плиты	MDF-ST E1
2.1.2 Наличие адгезии по краю	В соответствии с ГОСТ 8904-2014
2.1.3 Наличие сколов по краю	Работа по техническому регламенту (001 SME, 002 SMHG, 003 SMT, 004 SMC)
2.1.4 Размеры (высота, ширина)	2440 мм x 1220 мм x 17,5 мм +/-0,2
2.1.5 Цвет, код плёнки	Поверхность - прозрачный лак. Бумага, согласно номера по артикулу
2.1.6 Расположение направления текстуры	В соответствии с образцами и номерами по артикулу
2.2 Несоответствие качеству внешнего вида и формы:	
2.2.1 Дефекты внешнего вида	1 дефект на м2, согласно ГОСТ 8904-2014
2.2.2 Недопустимое коробление (отклонение от плоскостности).	+/- 2 мм от края до края
2.3 Дефекты, влияющие на функциональность изделия:	
2.3.1 Отслоение лакированной поверхности от МДФ плиты	Только при неправильном хранении (температура и влажность)
2.3.2 Не снимается защитная плёнка	Подлежит фото отчету и описанию брака. (Замена плиты)
Виды претензий	Включают виды брака и прочие несоответствия
2.4 Прочие несоответствия:	
2.4.1 Отсутствие деталей в упаковке	Недовложение плит, подлежит допоставке
2.4.2 Детали в упаковке не соответствуют Заказу	Перепутаны упаковочные листы. Подлежит замене упаковки
2.4.3 Следы механических повреждений на деталях	При наличии на ¼ поверхности длиной и глубиной не более 50 мм подлежит пересчету по стоимости плиты. Подлежит замене плиты при превышении данного брака.

2.4.4 Намокание плиты, или разбухание из-за намокания.	В соответствии с ГОСТ 4598-86
2.4.5 Разнооттеночность деталей в Заказе.	До 10 % допустимо, свыше 10 % - подлежит замене плиты.

3. ПРЕТЕНЗИИ, КОТОРЫЕ НЕ ПРИНИМАЮТСЯ:

Виды претензий	Условия	Примечания
3.1 Общие допустимые отклонения	Ни при каких условиях	
3.2 Нормируемые отклонения в пределах допуска	Ни при каких условиях	
3.3 Разнооттеночность	Только при не правильных условиях хранения плиты и при неправильных условиях транспортировки	
3.4 Отсутствие плит в упаковке недовложение (некомплектность)	По истечению 72 часов с момента поступления заказанной партии товара на склад клиента.	В ТОО «Mega SMART» существует тройной контроль количества деталей в упаковке: - в производстве, - на столе ОТК, - при упаковке. Этим самым исключаются все факторы, влияющие на недовложение.
3.5 Следы механических повреждений на деталях	Ни при каких условиях	Это может быть получено при погрузочно-разгрузочных работах, транспортировке, хранении и монтаже, с нарушением и не нарушением целостности упаковки изготовителя. В ТОО «Mega SMART» исключены все факторы.
3.6 Намокание деталей, или разбухание из-за намокания.		
3.7 Царапины на лицевой и торцевой поверхности	Ни при каких условиях	В ТОО «Mega SMART» исключены все факторы, влияющие на возникновение царапин.

4. ПРЕТЕНЗИИ, КОТОРЫЕ ПРИНИМАЮТСЯ:

Виды претензий	Условия	Примечания
4.1 Все несоответствие требованиям Заказа (см. п.2 настоящего раздела)	До реализации плит мебельщику. С предоставлением фото. Не позднее 90-100 дней с момента поступления партии товара на склад Покупателя.	
4.2 Общие недопустимые отклонения (дефекты) См. Раздел VI, п.3	До реализации плит мебельщику. С предоставлением фото. Не позднее 90-100 дней с момента поступления партии товара на склад Покупателя.	
4.3 Нормируемые отклонения превышающие допуск (См. Раздел VI, п.4)	До реализации плит мебельщику. С предоставлением фото. Не позднее 90-100 дней с момента поступления партии товара на склад Покупателя.	
4.4 Недопустимое коробление (отклонение от плоскостности).	До реализации плит мебельщику. С предоставлением фото. Не позднее 90-100 дней с момента поступления партии товара на склад Покупателя.	
4.5 Разность диагоналей панелей	До реализации плит мебельщику. С предоставлением фото. Не позднее 90-100 дней с момента поступления партии товара на склад Покупателя.	
4.6 Отслоение лакированной поверхности от края поверхности	в течение гарантийного срока эксплуатации 12 мес.	Защитная плёнка с плиты должна быть снята сразу после обработки плиты.
4.7 Расслоение МДФ плиты		
4.8 Не снимается защитная плёнка.	в течение гарантийного срока эксплуатации пленки не более 12 мес.	Защитная пленка снята не позднее чем через 12 месяцев с даты производства.

4.9 Детали в упаковке не соответствуют Заказу	При наличии фотоотчета. Подлежит замене.	Перепутаны упаковочные листы
4.10 Недопоставка	При наличии фотоотчета. Подлежит допоставке на основании копии карты паллеты с недоставленной пачки или коробки.	Отсутствие упаковочного места в Заказе

Генеральный директор



Хегай С.В.