

УСЛОВИЯ РАБОТЫ С ДИЛЕРСКИМ ОТДЕЛОМ / Редакция 31.03.2026

График работы офиса и складов

Офис: понедельник-пятница с 9:00 до 20:00, суббота с 10:00 до 18:00.

Склад в Москве: понедельник-пятница с 10:00 до 17:30, суббота с 9:00 до 13:30.

Склад в Санкт-Петербурге: понедельник-пятница с 9:00 до 17:00, суббота и воскресенье - выходные дни.

Чтобы уточнить наличие товара, звоните +7 495 646-86-20 или 8 800 555-33-76 (бесплатный звонок из регионов), Вам может ответить любой менеджер дилерского отдела.

Актуальный складской ассортимент представлен на нашем сайте: <http://www.keramoteka.ru/dealer/>

Заявки принимаются только в электронном виде на почту opt5@keramoteka.ru (Юлия Асташкина - руководитель отдела заказов), opt3@keramoteka.ru (Ольга Горохова - старший менеджер отдела заказов), opt2@keramoteka.ru (Юлия Щукина), opt6@keramoteka.ru (Аза Гладун), opt7@keramoteka.ru (Оксана Пудовикова), opt4@keramoteka.ru (Елена Паилодзе), opt@keramoteka.ru (Елена Дмитриева).

Условия продажи товара. Фоновая плитка - кратно упаковкам; бордюры, декоры, мозаика - поштучно. Декоративные элементы продаются без фоновой плитки только после дополнительного согласования с дилерским отделом или в случае докупки (обязательно указывать, к какому счету).

Минимальное количество листов XL-формата в заказе в случае самовывоза - от 1 шт., в случае доставки - от 3 шт. **Стоимость ящика для упаковки XL-формата составляет 15 000 рублей.** Как при доставке, так и при самовывозе возможна услуга "подменный паллет" (по согласованию с Отделом заказов). Возможность перемещения и его стоимость для XL-формата на склад в Санкт-Петербурге обсуждается с менеджером отдела заказов. Минимальный объем для перемещения - 1 полный заводской паллет (18 шт.).

Цены на импортный товар установлены в Евро и подлежат оплате в рублях по внутреннему курсу компании. В связи с высокой волатильностью курса Евро, **выставленный счет на оплату в рублях действителен 1 (один) рабочий день (не включая день выставления)**, после чего подлежит перевыставлению. Товар отгружается после 100% оплаты.

Товар резервируется на срок 3 рабочих дня, на четвертый рабочий день бронь автоматически аннулируется. По запросу, возможно однократное продление резерва. За сутки до снятия брони происходит автоматическая рассылка с предупреждением о снятии резерва. **Просим своевременно сообщать об изменении контактного адреса электронной почты!**

Если в запросе присутствует исключительно заказной товар (бренды ATLAS CONCORDE ИТАЛИЯ, EQUIPE, GRAZIA, ADEX, WOW), то такой запрос принимается к обработке при условии соблюдения минимального ориентировочного порога в **450 Евро в розничных ценах.** Запросы, включающие в себя как складские, так и заказные позиции, принимаются к обработке в обычном порядке, без ограничений. **По другим фабрикам,** входящим в складской ассортимент, возможность поставки товара под заказ рассматривается индивидуально.

Обработка заявок с объемом фоновых материалов менее 5 м² (или минимальное количество декоративных элементов) **от региональных клиентов,** которые отгружают заказы посредством сторонних транспортных компаний (далее - ТК), **не производится** (за исключением случаев докупки/рекламаций). Практика показывает, что при транспортировке таких заказов через ТК практически гарантированно возникает бой.

ОТГРУЗКА ТОВАРА

Выписка заявок на отгрузку самовывозом день в день не производится, все отгрузки осуществляются на следующий рабочий день при условии, что вы сообщили о необходимости забрать товар до 15:00 текущего дня.

Размещение заявок на отгрузку заказов, содержащих **керамогранит XL-формата** (120x240 и более), производится **за 2 рабочих дня до даты планируемой отгрузки**.

Условия доставки товара описаны в п. Условия предоставления транспортных услуг.

ПРАВИЛА ОТГРУЗКИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ МОСКОВСКОГО РЕГИОНА

Самовывоз осуществляется в установленное время (см. время работы склада). Въезд на складскую территорию платный. Для получения товара необходимо **знать номер заявки на отгрузку, иметь печать** (ИП, руководителю ООО) **или оригинал доверенности**. Доверенность, которую предъявляет клиент, **должна быть правильно заполнена**. Юридическое лицо, ИП в наших отгрузочных документах и в доверенности **должны совпадать по реквизитам, должна стоять печать организации и подписи руководителя и бухгалтера (в случае с ООО)**. Настоятельно просим возвращать паллеты на склад Керамотека при следующей отгрузке.

При получении товара при нашей доставке контрагент принимает товар, расписывается и ставит печать в накладных (или предоставляет доверенность на получение товара).

Приемка товара по количеству, качеству и целостности происходит во время передачи товара. **Клиент должен проверить весь товар по количеству, а декоры и спец. элементы - и по качеству**. На приемку фоновый материал на территории клиента дается 2 рабочих дня, после чего претензии по нему не принимаются.

В обязанности сотрудников склада входит содействие в приемке товара клиентом (в том числе помощь в пересчете товара, в распаковке и последующей упаковке товара, подлежащего проверке по качеству). Рекламации после самовывоза рассматриваются только в отдельных случаях (заводской брак, который не обнаружили при отгрузке; запечатанные заводские паллеты).

Если заказ небольшой - (примерно до 10 м2 фоновый материал, кратно упаковкам), то клиент должен проверить товар не только по количеству, но и по качеству. Претензии после отгрузки таких заказов не принимаются.

Платные паллеты для заказов общим объемом менее 15 м2:

— По умолчанию, в такой заказ включается стоимость паллета, достаточного для сохранной перевозки груза. Стоимость услуги составляет 450 руб.

— Если клиент готов вернуть паллет нашему водителю при получении заказа на своем складе — стоимость паллета не будет включена в счет. Просим сообщить о таком варианте менеджеру отдела заказов в момент оформления доставки.

— Если клиент забирает заказ менее 15 м2 на условиях самовывоза с нашего склада и готов предоставить в момент отгрузки паллет в обмен — стоимость паллета не будет включена в счет. Просим сообщить о таком варианте менеджеру отдела заказов в момент оформления заявки на отгрузку.

Отгрузка крупноформатного товара (30x90, 40x80, 50x110, 45x90, 60x120, 75x75, 75x150 и крупнее, включая XL-формат 120x240+). Если происходит самовывоз - весь крупноформатный товар должен быть проверен клиентом по качеству и количеству на складе. В случае доставки крупноформатный товар принимается и полностью проверяется сразу при выгрузке из кузова автомашины, без каких-либо отсрочек для проверки. Полные паллеты в заводской упаковке проверяются клиентом аналогичным порядком. **Отказ от проверки означает согласие клиента с невозможностью предъявить претензии по данному товару**. После отгрузки претензии по данному товару не принимаются.

В связи с высокой стоимостью, декорированный керамогранит **41ZERO42** из коллекций **PAPER41 PRO / PAPER41 LUX / PAPER41 UP** проверяется на складе вне зависимости от объема заказа, претензии по такому товару после отгрузки со склада не принимаются.

Компания **Керамотека** предоставляет услугу доставки дилерам, работающим на регулярной основе. **Доставка объектных и нестандартно крупных заказов согласовывается отдельно.** Исходя из потребностей, компания **Керамотека** готова осуществлять, но не гарантирует, доставку заказов по субботам, являющимся резервным днём доставки.

Доставка заказов, содержащих керамогранит XL-формата (120x240 см и более), осуществляется **по понедельникам и субботам** по Москве и Подмосковию транспортом компании **Керамотека** до конечного заказчика (клиента нашего партнера) за плату согласно Условиям предоставления транспортных услуг. **Выгрузка такого товара осуществляется силами заказчика.**

Возврат и обмен товара XL-формата осуществляется исключительно силами клиента.

Согласно рекомендации производителя, керамогранит размером **60x120 и выше (в составе сборных заказов)** размещается на паллете горизонтально.

ПРАВИЛА ОТГРУЗКИ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ

Работники склада обращают особое внимание на комплектацию заказов региональных клиентов, а именно: на количество и качество товара, состояние упаковки, на дополнительное укрепление собранного на паллете товара стретч-пленкой, уголками, стреп-лентой (в зависимости от характеристик товара) и опечатывается скотчем с логотипом компании **Керамотека**. **При сборке заказа для региональных клиентов декоративные элементы проверяются в обязательном порядке. Сборка заказов осуществляется в поле действия видеокамер.** Перед отгрузкой в ТК каждый заказ обязательно фотографируется работниками склада.

В случае отгрузки крупноформатного товара (30x90, 40x80, 50x110, 45x90, 60x120, 75x75, 75x150 и крупнее), в количестве в заказе менее 10 м², товар проверяется на целостность и помечается цветным скотчем. **Проверка осуществляется в поле действия видеокамер.** После такой проверки претензии по бою не принимаются и должны быть переадресованы к транспортной компании. По запросу возможно предоставление видеосъемки процесса сборки и проверки. **Фабрично упакованные паллеты не вскрываются, но могут быть также проверены по дополнительному запросу клиента.** Согласно рекомендации производителя, керамогранит размером 60x120 (в составе сборных заказов) и выше размещается на паллете горизонтально.

В случае отгрузки керамогранита XL-формата региональным клиентам, мы предлагаем дополнительную **услугу "Индикатор удара"** (пара датчиков Shock Watch), стоимость услуги 1500 рублей.

В связи с высокой стоимостью, декорированный керамогранит **41ZERO42** из коллекций **PAPER41 PRO / PAPER41 LUX / PAPER41 UP** проверяется на складе вне зависимости от объема заказа, претензии по такому товару после отгрузки со склада не принимаются.

Оплаченный товар может быть передан представителю ТК на нашем складе. В этом случае просим заблаговременно передать нам корректное письмо-поручение, содержащее наименование ТК, плательщика, номер и дату оплаченного заказа. Представитель ТК также должен иметь надлежаще оформленную доверенность от ТК (см. выше Правила отгрузки).

При нашей доставке на ТК оплаченный товар передается в обмен на экспедиторскую расписку; в момент оформления документов обязательно заказывается обрешетка груза. Пожелания клиента заказать страховку или отказаться от обрешетки сообщаются им отдельно. **Мы настоятельно рекомендуем заказывать обрешетку, это существенно уменьшает риски при транспортировке заказа.**

Важно: при переписке с офисом и при оформлении писем-поручений указывайте правильное **название транспортной компании в Москве!**

Самовывоз собственным транспортом региональных клиентов осуществляется в установленное время (см. время работы склада). Въезд на складскую территорию платный. Для получения товара при себе необходимо **знать номер заявки на отгрузку, иметь печать (ИП, руководителю ООО) или оригинал доверенности.** Доверенность, которую предъявляет клиент, **должна быть правильно заполнена. Юридическое лицо, ИП в наших отгрузочных документах и в доверенности должны совпадать по реквизитам, должна стоять печать организации и подписи руководителя и бухгалтера (в случае с ООО).**

Полноценная приёмка товара в случае самовывоза региональным клиентом происходит во время передачи товара. Клиент должен проверить весь товар по количеству и по качеству. После осуществления самовывоза, претензии по бою/количеству не принимаются.

В заказы общим объемом менее 15 м2 по умолчанию включается стоимость паллета, достаточного для сохранной перевозки груза. Стоимость услуги составляет 450 рублей.

ПЕРЕМЕЩЕНИЕ ЗАКАЗОВ НА СКЛАД В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Перемещение оплаченных заказов со склада в Москве на наш склад в Санкт-Петербурге осуществляется один раз в неделю, по средам. Для подтверждения перемещения необходимо осуществить оплату и подтвердить перемещение заказа до 13:00 вторника. В отдельных случаях (например, в праздничные дни) дата перемещения может сдвигаться, в случае изменения даты мы сообщаем об этом дополнительно.

Самовывоз перемещенного заказа со склада в СПб возможен с пятницы, доставка - со следующего понедельника, по согласованию. Бесплатная доставка перемещенных заказов по СПб осуществляется для заказов общей стоимостью от 40 тысяч рублей.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

ДОСТАВКА ДО ТЕРМИНАЛОВ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ В МОСКВЕ И МО

Компания КЕРАМОТЕКА доставляет заказы до терминалов транспортных компаний: **Байкал-Сервис, ПЭК, Деловые линии, Рейл Континент, ЦАП, Мэйджик Транс, ФасТранс, Регионтрансавто, Экспресс-мастер, Мега Транс Сервис, ТЛК Галактика, Антарэс, ЛКС, ТК Стеил, Лоттэ, МТК, Транзит-Авто, ТК Армада Карго.**

При сумме заказа **свыше 30 000 рублей** доставка осуществляется **бесплатно**.

При сумме заказа **менее 30 000 рублей** доставляются на **следующих условиях**:

— **Байкал-Сервис** – доставка осуществляется **БЕСПЛАТНО** при любой сумме заказа.

— ПЭК, Деловые линии, ЦАП, Мэйджик Транс - **750 рублей**.

— Рейл Континент (Перовское шоссе), Экспресс-мастер, Мега Транс Сервис, ТЛК Галактика, Антарэс, ЛКС, Лоттэ, МТК, ТК Армада Карго - **1500 рублей**.

— Рейл Континент (г. Видное), ФасТранс, Регионтрансавто, ТК Стеил, Транзит-Авто - **2250 рублей**.

График доставки до терминалов ТК. Доставка до вышеперечисленных ТК осуществляется **ежедневно** (по рабочим дням), по предварительному согласованию с менеджером отдела заказов, **за исключением**:

— Экспресс-мастер - понедельник.

Доставки на прочие ТК по выбору клиента могут быть выполнены по согласованию с менеджером отдела заказов на следующих условиях:

— в сегменте севера Москвы: “Можайское шоссе” - ТТК - “Ярославское шоссе”, в пределах МКАД - **750 рублей**;

— в сегменте остальной части г. Москвы в пределах МКАД - **1500 рублей**.

Условия доставки керамогранита XL-формата до терминала ТК согласовываются с отделом заказов.

Просим заранее заполнять письма-поручения на соответствующую ТК и планировать отгрузки согласно данному графику. В силу непредсказуемости дорожной ситуации в г. Москве, в исключительных случаях, дата доставки до ТК может быть перенесена. В таком случае оповещение о переносе доставки осуществляется логистом компании Керамотека.

Компания КЕРАМОТЕКА оставляет за собой право отказать в доставке заказов через транспортные компании, не указанные в условиях сотрудничества, если объем заказа является незначительным или расположение пункта отправки не соответствует установленным логистическим условиям.

ДОСТАВКА ПО МОСКВЕ И МО ДО СКЛАДА ИЛИ ТОРГОВОЙ ТОЧКИ ДИЛЕРА

Доставка заказов на склады и торговые точки дилеров в Москве осуществляется на следующих условиях:

- в сегменте севера Москвы: “Можайское шоссе” - ТТК - “Ярославское шоссе”, в пределах МКАД - **1000 рублей**;
- в сегменте остальной части г. Москвы в пределах МКАД - **1500 рублей**;
- в пределах 10-километровой зоны от МКАД - **2250 рублей**.

Стоимость доставки указана с расчетом веса заказа до 500 кг. Стоимость доставки свыше указанных условий согласовывается с менеджером отдела заказов.

ДОСТАВКА ПО МОСКВЕ И МО ДО КОНЕЧНОГО ПОКУПАТЕЛЯ

В случаях доставки до конечного покупателя (по просьбе нашего партнера) услуга доставки платная:

	До 1 Тонны	До 2 Тонн	До 3 Тонн	До 4 Тонн
В пределах от МКАД до ТТК	2100 рублей	3000 рублей	3800 рублей	5100 рублей
От ТТК до Садового кольца	2550 рублей	3300 рублей	4200 рублей	5500 рублей
В пределах Садового кольца	3600 рублей	4400 рублей	5200 рублей	6600 рублей
За пределы МКАД	2400 рублей + 35 руб./км	3600 рублей + 35 руб./км	4800 рублей + 50 руб./км	6000 рублей + 50 руб./км

Дополнительно оплачивается въезд в паркинг - 1000 рублей.

Дата доставки согласовывается с менеджером отдела заказов. Доставка осуществляется в плановом порядке, пожелания учитываются, сроки обсуждаются, но, в исключительных случаях, могут изменяться. Мы всегда стремимся учитывать просьбы наших клиентов, однако при доставке могут возникать ситуации с решениями за пределами наших технических возможностей. Просим отнестись к этому с пониманием.

ДОСТАВКА КЕРАМОГРАНИТА XL-ФОРМАТА

Доставка крупноформатного материала осуществляется по понедельникам и субботам.

Доставка заказов на склады и торговые точки дилеров в Москве осуществляется на следующих условиях:

- в сегменте севера Москвы: “Можайское шоссе” - ТТК - “Ярославское шоссе”, в пределах МКАД - 3000 рублей;
- в сегменте остальной части г. Москвы в пределах МКАД - 4500 рублей;
- в пределах 10-километровой зоны от МКАД - 6000 рублей.

Окончательную стоимость доставки XL-формата, условия доставки до конечного клиента или до терминала ТК просим уточнять у менеджеров отдела заказов.

ПРАВИЛА ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ

Рекламации направляются по адресу no-problem@keramoteka.ru

Контактный телефон отдела по работе с рекламациями +7 495 646-86-20 (Москва и МО), 8 800 555-33-76 (для региональных клиентов), **добавочный 450**.

Срок рассмотрения и принятия решения по рекламациям:

— Возврат, бой, пересорт, недостача - **2 рабочих дня**;

— Заводской брак - **10 рабочих дней**.

Срок указан со дня подачи полной информации по рекламации на официальном бланке рекламаций с учетом заполнения всех необходимых пунктов и предоставления фотографий, которые обосновывают причину обращения.

[Скачать БЛАНК РЕКЛАМАЦИИ](#) \ [Скачать ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА РЕКЛАМАЦИИ](#)

Обратите внимание, что качество предоставляемых фотографий и видеоматериала, а также полнота первичной информации непосредственным образом влияет на скорость принятия решения по рекламации.

ВАЖНО! Все претензии предъявляются только до укладки, резки и обработки материала. Если клиент начал работать с материалом, следует, что внешний вид и параметры материала его устроили (исключением является скрытый брак).

1. ВОЗВРАТ

Покупатель может обратиться к Поставщику по вопросам возврата и обмена кондиционного товара в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня отгрузки товара со склада Поставщика, если товар приобретен дилером находящимся в Москве и МО и 30 (тридцати) календарных дней, если товар приобретен региональным дилером. Данные подаются Поставщику на официальном БЛАНКЕ РЕКЛАМАЦИИ.

Срок рассмотрения и принятия решения по возврату — 2 рабочих дня после подачи рекламации на бланке рекламаций с учетом заполнения всех необходимых пунктов, которые обосновывают причину обращения.

ВАЖНО! Обязательным условием является сохранение целостности упаковки, товарного вида, а также потребительских свойств возвращаемого товара. Если заводская упаковка была вскрыта, то при заклеивании упаковки скотчем нельзя использовать малярный и цветной скотч. Для заклеивания разрешается использовать только прозрачный скотч, который не должен соприкасаться с плиткой.

Возврат товара может быть осуществлен в количестве не менее одной коробки и кратно коробкам в случае, если товар поставляется в квадратных метрах за единицу товара. Возврат товара надлежащего качества, поставляемого поштучно, подлежит возврату в любом количестве. После одобрения заявки на возврат или обмен кондиционного товара, **срок фактического возврата товара Покупателем на склад Поставщика не должен превышать 5 рабочих дней (для Москвы и МО)**. В случае возврата качественного товара из региона, товар должен поступить на транспортную компанию в течение **3 рабочих дней** после одобрения заявки на возврат. Подтверждением отгрузки товара в наш адрес служит скан экспедиторской расписки.

ВАЖНО! Прием возвращаемого товара осуществляется на складе Поставщика по количеству и качеству. Доставка возвращаемого товара осуществляется силами и за счет Покупателя. Товар надлежащего качества, находящийся у Покупателя более 14 дней (Москва и МО) / 30 дней (регионы), возврату и обмену не подлежит.

Товар надлежащего качества, привезенный на условиях “под заказ” (не складская позиция), возврату и обмену не подлежит, на реализацию не принимается.

Во избежание недоразумений, мы просим региональных клиентов сделать фотографии возвращаемого товара на предмет определения сохранности товарного вида перед отправкой.

2. БОЙ \ СКОЛЫ

Информацию по бою необходимо отправлять в течение 3 рабочих дней со дня получения товара Покупателем на его складе. Данные подаются Поставщику на официальном БЛАНКЕ РЕКЛАМАЦИИ.

Срок рассмотрения и принятия решения по бою — 2 рабочих дня после подачи рекламации на бланке рекламаций с учетом заполнения всех необходимых пунктов и предоставления фотографий, которые обосновывают причину обращения.

Товар с повреждениями не утилизируется и не выбрасывается Покупателем без согласования с Поставщиком. В случае необходимости отправляется на склад Поставщика.

ВАЖНО! Сколы на тыльной стороне плиты, не затрагивающие лицевую часть, не являются боем или браком. Подобные рекламации к рассмотрению не принимаются.

В случае продажи товара в регион, материал на замену будет доставлен на терминал ТК в течение 3-х рабочих дней со дня принятия положительного решения о замене.

Требования к фотографиям при обнаружении боя:

- Необходимо сделать фотографию паллета/коробок на предмет внешних повреждений (проверить целостность бортов паллета, коробок, полиэтиленового капюшона, целостность углов). Все повреждения фотографируются не вскрывая и не снимая упаковку и не вынимая плит;
- В случае, если паллет не имеет видимых повреждений и обнаружен бой при приемке товара - необходимо сделать фото битого товара в коробке;
- В случае обнаружения сколов на краях необходимо сделать раскладку плитки на плоской поверхности и сфотографировать. Взгляд должен быть строго перпендикулярно краю плитки. Именно так он будет восприниматься после укладки и затирки. Нет смысла фотографировать край сбоку, оценивается только лицевая сторона;
- В случае, если имеет место бой крупноформатной плитки, необходимо сделать фото каждой битой плиты поочередно.

Обратите внимание, что качество предоставляемых фотографий и видеоматериала непосредственным образом влияет на скорость принятия решения по рекламации.

3. ПЕРЕСОРТ \ НЕДОСТАЧА

Информацию по недостатке, пересорту необходимо отправлять в течение 3 рабочих дней со дня получения товара Покупателем на его складе. Данные подаются Поставщику на официальном БЛАНКЕ РЕКЛАМАЦИИ.

Срок рассмотрения и принятия решения по пересорту \ недостатке — 2 рабочих дня после подачи рекламации на бланке рекламаций с учетом заполнения всех необходимых пунктов и предоставления фотографий, которые обосновывают причину обращения.

В случае подтверждения факта пересорта, отгрузка товара на замену происходит после получения и приемки поставщиком некорректно отгруженного товара. **Срок фактического возврата товара Покупателем на склад Поставщика не должен превышать 5 рабочих дней (для Москвы и МО).** В случае возврата заменяемого товара из региона, товар должен поступить на транспортную компанию в течение 3 рабочих дней после одобрения заявки. Подтверждением отгрузки товара в наш адрес служит скан экспедиторской расписки.

В случае продажи товара в регион, материал на замену будет доставлен на терминал ТК в течение 3 рабочих дней со дня получения и приемки заменяемого товара на складе поставщика (в случае пересорта), либо со дня подтверждения поставщиком факта недостачи.

Требования к фотографиям на пересорт и недостачу материала:

- Необходимо предоставить фото общего плана паллета;
 - Фото заводской упаковки и этикетки;
 - В случае, если сразу при получении материала видно, что на паллете (в коробке) имеет место недовложение материала, необходимо сфотографировать эту упаковку.
- Обратите внимание, что качество предоставляемых фотографий и видеоматериала непосредственным образом влияет на скорость принятия решения по рекламации.**

4. БРАК

Информацию по подозрению на заводской брак необходимо отправлять в течение 3 рабочих дней со дня получения товара Покупателем на его складе (за исключением скрытого брака). Данные подаются Поставщику на официальном БЛАНКЕ РЕКЛАМАЦИИ.

Срок рассмотрения и принятия решения по заводскому браку — 10 рабочих дней после подачи рекламации на бланке рекламаций с учетом заполнения всех необходимых пунктов и предоставления фотографий, которые обосновывают причину обращения. **Все рекламации по заводскому браку направляются на рассмотрение производителю** (на завод). Решение по рекламации может быть принято ранее указанного срока, в случае получения официального ответа от производителя до истечения 10 рабочих дней.

Возмещение транспортных расходов Покупателю (в случае наличия таковых) осуществляется после официального подтверждения производителем факта брака и согласия производителя на компенсацию логистических издержек.

Товар с подтвержденным заводским браком не утилизируется и не выбрасывается Покупателем без согласования с Поставщиком, а в случае необходимости отправляется на склад Поставщика (в том числе для демонстрации представителям производителя). Возврат товара с подтвержденным заводским браком на склад Поставщика осуществляется в течение 5 рабочих дней со дня запроса со стороны Поставщика.

Наличие внешних дефектов проверяется с расстояния 0,5м для настенной и 1,5м для напольной поверхности. Внешний вид плиток проверяют визуально (невооруженным глазом), располагая их лицевыми поверхностями перпендикулярно взгляду наблюдателя при нормальном освещении (300 люкс).

Сколы на тыльной стороне плиты, не затрагивающие лицевую часть, не являются браком. Подобные рекламации к рассмотрению не принимаются.

Обращаем Ваше внимание на специфические особенности товарной группы ADEX / Ceramiche GRAZIA, а именно: неровный рисунок, вкрапления, точки на глазури, смазанные края и границы, мелкие зазубрины от пиления материала – не брак, а специфика технологии производства и ручной работы фабрик ADEX и Ceramiche GRAZIA, которые не считают указанные особенности браком. Поэтому рекламации на данные элементы по исполнению рисунка (кроме очевидного боя) НЕ ПРИНИМАЮТСЯ!

Требования к фотографиям на товар с заводским браком:

а) В случае обнаружения дефектов на поверхности, необходимо предоставить:

- Фото заводской коробки и этикетки;
- Фото непосредственно дефектов. Для принятия решения при подозрении на заводской брак, производители требуют показывать такие дефекты в объеме материала, а не в виде одной-двух плиток.

Для того, чтобы показать объем бракованного материала, необходимо сделать раскладку плиты:

- мелкоформатная плитка (со стороной менее 41 см) выкладывается в объеме не менее 1 м.кв.;
- среднеформатная плитка (со стороной менее 91 см) выкладывается в объеме не менее 3 м.кв.;
- крупноформатная плитка (со стороной более 91 см) выкладывается от 4 до 6 плит.

Необходимо сделать фото общего плана раскладки и фото отдельных элементов. А также четкое видео, чтобы показать все дефекты плитки.

ВАЖНО! В случае обнаружения сколов на краях необходимо сделать раскладку плитки на плоской поверхности и сфотографировать. Взгляд должен быть строго перпендикулярно краю плитки. Именно так он будет восприниматься после укладки и затирки. Нет смысла фотографировать край сбоку, оценивается только лицевая сторона.

б) В случае обнаружения скрытого заводского брака (брак, который обнаруживается при резке и после укладки плитки) необходимо предоставить:

- Фото заводской упаковки и этикетки;
- В случае обнаружения брака плитки при резке, необходимо предоставить фото общего вида бракованной плитки.

ВАЖНО! В случае обнаружения брака после укладки в виде растрескивания плитки, помимо фото, необходимо также указать марку клея и затирки, которые использовались при укладке, а также дать информацию на какой поверхности была выложена плитка.

в) в случае подозрения на неправильную геометрию необходимо предоставить:

- Фото заводской упаковки и этикетки;
- Фото раскладки, а именно:

— **При подозрении на нарушение ортогональности**, для проверки необходимо взять 9 плиток, выложить из них комбинацию 3x3 плитки и посмотреть есть ли между изделиями зазоры. Сделать фотографии.

— **При подозрении на нарушение планарности**. Проверяется на ровной поверхности с помощью длинной металлической линейки (или длинного угольника, уровня), которую нужно приложить к изделию и посмотреть есть ли расстояние между ним и линейкой. Сделать фотографии.

— **В случае подозрения на неравномерность по толщине**, необходимо выложить в ряд несколько изделий и положить сверху длинный ровный предмет (длинную линейку, угольник, уровень) – между плитками одинаковой толщины и верхней плоскостью не должно быть зазоров. Сделать фотографии.

ВАЖНО! На фото в качестве измерительного прибора не должны присутствовать руки, пальцы, спички, сигаретные пачки, другие плитки, неровный пол, профили для гипсокартона и т.п.

Обратите внимание, что качество предоставляемых фотографий и видеоматериала непосредственным образом влияет на скорость принятия решения по рекламации.