

**ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ ДИЛЕРСКОГО ОТДЕЛА** / Редакция 04-2026

**Общий телефон отдела заказов и дилерского отдела** +7 495 646-8620 / 8 800 555 3376

**ОТДЕЛ ЗАКАЗОВ** - обработка запросов по наличию, выставление и продление счетов, резервирование товара, постановка на отгрузку (самовывоз и доставка), взаимодействие со складами. Добавочный номер отдела - 200.  
**ГРАФИК:** ПН-ПТ 9:00-20:00 МСК / СБ 10:00-18:00 МСК / ВС - выходной день

Юлия Асташкина / Руководитель отдела заказов / Добавочный **202** / opt5@keramoteka.ru  
Ольга Горохова / Старший менеджер отдела заказов / Добавочный **215** / opt3@keramoteka.ru  
Аза Гладун / Менеджер отдела заказов / Добавочный **212** / opt6@keramoteka.ru  
Оксана Пудовикова / Менеджер отдела заказов / Добавочный **206** / opt7@keramoteka.ru  
Юлия Щукина / Менеджер отдела заказов / Добавочный **203** / opt2@keramoteka.ru  
Елена Яффе (Паилодзе) / Менеджер отдела заказов / Добавочный **211** / opt4@keramoteka.ru  
Елена Дмитриева / Менеджер отдела заказов / Добавочный **208** / opt@keramoteka.ru

**ДИЛЕРСКИЙ ОТДЕЛ** - коммерческие вопросы, уровень скидки, условия сотрудничества, работа с договорами, обработка запросов на внесение новых контрагентов, мерчандайзинг, ЭДО, запрос живого фото/видео материалов, вопросы по дилерскому portalу. Добавочный номер отдела - 300.  
**ГРАФИК:** ПН-ПТ 9:00-19:00 МСК / СБ-ВС - выходные дни

Мария Бузина / Старший менеджер дилерского отдела по Москве  
Добавочный **214** / m.buzina@keramoteka.ru / **Моб.** +7 925 165-6795

Илья Бурулев / Менеджер дилерского отдела по Москве  
Добавочный **204** / i.burulev@keramoteka.ru / **Моб.** +7 925 652-1082

Мария Пугачева / Старший менеджер дилерского отдела - регионы  
Добавочный **218** / m.pugacheva@keramoteka.ru / **Моб.** +7 926 472-2813

Владимир Пыхтин / Менеджер дилерского отдела - регионы  
Добавочный **217** / v.pyhtin@keramoteka.ru / **Моб.** +7 929 958-0096

Роман Огурцов / Руководитель филиала СПб  
Добавочный **801** / r.ogurtsov@keramoteka.ru / **Моб.** +7 925 653-0960

Александр Тривайло / Менеджер дилерского отдела по СПб  
Добавочный **821** / a.trivaylo@keramoteka.ru / **Моб.** +7 926 472-3854

**Актуальные РОЗНИЧНЫЕ ЦЕНЫ** и история их изменений, **УПАКОВОЧНЫЕ ДАННЫЕ** - в онлайн-прайсе [keramoteka.info](http://keramoteka.info)

**Текущий РАСЧЕТНЫЙ КУРС** указан в шапке на каждой вкладке онлайн-прайса и на дилерском portalе.

**ИНФОРМАЦИЯ ПО НАЛИЧИЮ И ПОСТУПЛЕНИЯМ:**

- Подробная информация доступна на дилерском portalе [keramoteka.pro](http://keramoteka.pro)
- Эксель-файл с остатками и поступлениями (обновляется ежедневно раз в 2 часа) в шапке онлайн-прайса либо по [ссылке](#).
- Общая информация по наличию доступна на сайте [keramoteka.ru](http://keramoteka.ru) на странице коллекций.

**СКЛАД В МОСКВЕ:** г. Химки, мкр. Подрезково, ул. Центральная, д. 2/5. **СХЕМА ПРОЕЗДА.** **Въезд платный.**  
**ГРАФИК:** ПН-ПТ 10:00-17:30 МСК / СБ 9:00-13:30 МСК / ВС - выходной день

**СКЛАД В СПБ:** Пискаревский проспект, 125 к4с5. **СХЕМА ПРОЕЗДА.** **Перемещение МСК>СПБ** - один раз в неделю.  
**ГРАФИК:** ПН-ПТ 9:00-17:00 МСК / СБ-ВС - выходные дни

**РЕКЛАМАЦИИ (возврат, замена боя, брак)** отправляйте по адресу [no-problem@keramoteka.ru](mailto:no-problem@keramoteka.ru). Добавочный номер отдела рекламаций - 450. [Скачать чистый БЛАНК РЕКЛАМАЦИИ.](#) [Скачать ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА РЕКЛАМАЦИИ.](#)

**ЛОГИСТЫ** (только по вопросам уже запланированной доставки) - добавочный 480.

Запрос **актов сверки, авансовых счетов-фактур, взаимозачеты, другие бухгалтерские вопросы** - [buhgalter2@keramoteka.ru](mailto:buhgalter2@keramoteka.ru). При запросе обязательно указывайте ваш ИНН!

Запрос **дубликатов документов реализации (УПД)** - [docs@keramoteka.ru](mailto:docs@keramoteka.ru)

>>> [ПОЛНАЯ ВЕРСИЯ ДОКУМЕНТА “УСЛОВИЯ СОТРУДНИЧЕСТВА С ДИЛЕРСКИМ ОТДЕЛОМ”](#) <<<