

ПАМЯТКА ПО ПРИЁМКЕ И ХРАНЕНИЮ ТОВАРА

Уважаемый партнёр, мы очень Вам признательны за то, что выбрали нашу продукцию. Для Вашего удобства мы разработали инструкцию, которая поможет избежать проблемных ситуаций с обменом и возвратом товаров, которые не устроили по качеству.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ТОВАРОВ



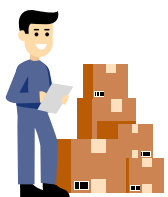
Просим Вас после получения уведомления об отправке товара по вашему адресу провести подготовку к выгрузке товара: подготовить место к складированию товара, место для проверки товара, обеспечить выгрузку собственными силами или вызвать наемных грузчиков к дате приезда.



Выгрузка и проверка товара осуществляется вашими силами в присутствии водителя. Водитель осуществляет доставку товара от нашего склада к вашему, показывает какой товар необходимо забрать, в некоторых случаях помогает спустить товар с кузова на землю. Просим отнестись с пониманием к водителю, он не грузчик, он экспедитор, у которого впереди еще 1 000 км пути.



Не выгружайте товар в снег, либо на мокрую поверхность, применяйте для складирования поддоны, чтобы обеспечить сохранность и целостность упаковки и изделия.



Проверьте товар при получении в присутствии водителя, претензии по бою в целой коробке после того как уехал водитель будут отклонены.

Ваша задача проверить товар на:

- отсутствие боя в целой коробке,
- отсутствие заводских дефектов,
- отсутствие повреждений при доставке,
- целостность упаковки.



Сверьте с накладными документами отгруженный товар по количеству и соответствию. Если вы обнаружили расхождения по количеству или пересорт товара, то это необходимо **зафиксировать в Акте несоответствия**, который находится у водителя.



Проверка качества товара. Каждая группа товаров имеет свои нормы ТУ. В товарах бюджетного класса уровень качества ниже, чем в товарах премиум качества. При выявлении повторных случаев выбора товара «лучше» из присланных и проходящих по условиям ТУ, мы вынуждены будем рассмотреть вариант запрета отгрузки той товарной группы по которой не устраивает качество. Нормы ТУ можно скачать по ссылке ниже или просканировать qr-код <https://cloud.grandfayans.ru/s/zqx464qQgxoEkGw>



Если Вы обнаружили брак в товаре при получении, обязательно:

- 1) сделайте фотографии дефекта и общего вида упаковки
- 2) сделайте видеосъемку с комментариями по выявленному дефекту
- 3) заполните документ Акт ТЕК (бланк находится у водителя)
- 4) обязательно укажите в документе наименование вашего юридического лица
- 5) отправьте данные менеджеру по качеству для согласования претензии на месте по телефону: +7 (999) 691-18-03 или вашему менеджеру по продажам

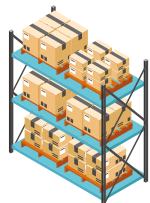


После согласования возврата на месте, товар должен быть возвращен в заводской упаковке и полной комплектации тому же водителю, который вам привез товар.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ХРАНЕНИЮ ТОВАРОВ



Храните товар в сухом, закрытом помещении при температуре не выше 60°C. Товары, хранимые на улице под навесом в условиях высокой влажности, компенсироваться не будут.



Не складировать унитазы, умывальники на мебель и зеркала, соблюдайте отдельное хранение с укладкой по высоте (не более 3-х изделий в высоту) в соответствии с манипуляционной маркировкой («зонтик», «хрупкое», «только вертикально», «количество в стопке» и прочее).



Не разбирайте, не меняйте конструкцию и комплектацию изделий. Товары с видимой разборкой и утратой товарного вида компенсироваться не будут.

Если вы обнаружили брак в товаре при продаже конечному покупателю, обязательно:



1. Скачайте бланк претензии по качеству, любым удобным вам способом:
 - с помощью телефона, наведя камеру на QR-код слева от этого текста,
 - перейдя по ссылке: <https://cloud.grandfayans.ru/s/zqx464qQgxoEkGw>
 - запросите у вашего менеджера по продажам
2. Заполните бланк претензии в соответствии с рекомендациями в бланке
3. Сделайте фотографии со всех перечисленных ракурсов в бланке
4. Отправьте претензию и фотографии менеджеру по качеству на согласование



В случае одобрения претензии по качеству товара или заводских дефектов, обмену подлежат товары, возвращенные только в полной комплектации, а не какого-то бракованного элемента.



Бракованный товар должен быть возвращен с той же машиной, с которой вам привезли замену.

**ВСЕ ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ УСЛОВИЯ ХРАНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫ
ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕМ
ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ!**

Приём рекламаций:

complaint@grandfayans.ru

Менеджер по качеству:

+7(863) 255-25-06 доб. 510

+7(999) 691-18-03

 **Grandfayans**
*Выбирая нас как партнеров, Вы
выбираете профессионалов!*