

Инструкция по приему товара в транспортной компании и оформлению рекламации по товару

Уважаемые клиенты! Спасибо, что выбрали нашу компанию в качестве поставщика мебели для Вашего дома. Мебель едет к Вам в обрешетке, но, к сожалению, в редких случаях, транспортные компании повреждают коробки до момента их обрешетки. В связи с этим, во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций просим Вас при получении товара в транспортной компании следовать ниже приведенным правилам:

1. Внимательно проверять целостность каждой упаковки и количество мест, указанное в сопроводительной накладной, ДО ПОДПИСАНИЯ документов о получении груза.
2. При обнаружении повреждений, не совпадении полученного количества мест и мест, указанных в накладной и т.п., требуйте составления КОММЕРЧЕСКОГО АКТА от перевозчика с описанием повреждений упаковки товара и материального ущерба по накладной.

Если Вы не внимательно отнеслись к внешней проверке упаковки, забрали груз и расписались в его приемке – транспортная компания снимает с себя всякую ответственность! Дальнейшие претензии к перевозчику невозможны! Возмещение полного ущерба производится страховой компанией и только в случае, если Ваш груз застрахован и правильно составлен КОММЕРЧЕСКИЙ АКТ по страховому случаю!

Действия клиента при возникновении рекламационного случая в процессе сборки мебели:

1. Связаться с менеджером нашей компании по телефону +7 (495) 37-4664-8
2. Прислать на электронную почту info@rumpa.ru следующее:
 - номер Вашего заказа или номер сопроводительной накладной
 - фото поврежденных деталей
 - фото стикеров (наклеек) с упаковки от поврежденных элементов
 - фото схемы сборки, на которой отмечены недостающие или поврежденные детали, с указанием их количества
 - подробное описание проблемы

Рекламация оформляется после завершения сборки всего товара (вскрытия всех коробок), и не позднее 25 календарных дней после получения груза в транспортной компании!

Как правило, срок ответа по принятой рекламации составляет не более 5-ти рабочих дней. В случае, требующем для обработки рекламации полной ревизии складов, возможно увеличение срока ответа, о чем клиент будет незамедлительно извещен.