

## **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](mailto: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.