

# Порядок обработки и выполнения рекламации Компанией

## Как заявить о рекламационном случае?

Клиент вправе уведомить Компанию о недостатках (возникших неисправностях), выявленных в течение гарантийного срока, посредством направления рекламации в письменной форме с требованием их устранения следующим образом:

- составив письменное заявление в офисе Компании;
- отправив на электронную почту:

Новосибирск - [service@r-okna.com](mailto:service@r-okna.com)

Кемерово - [kemerovo-service.kemerovo@r-okna.com](mailto:kemerovo-service.kemerovo@r-okna.com)

Новокузнецк - [service.novokuznetsk@r-okna.com](mailto:service.novokuznetsk@r-okna.com)

оставив обращение на сайте Компании, перейдя по ссылке:

Новосибирск - <https://r-okna.com/reklamatsiya/>

Кемерово - <https://kemerovo.r-okna.com/reklamatsiya/>

Новокузнецк - <https://novokuznetsk.r-okna.com/reklamatsiya/>

## Подготовка к оформлению рекламации

При подготовке и направлении рекламации рекомендуем заранее ознакомиться с перечнем гарантийных случаев описанных в Технических условиях Компании (далее – ТУ Компании). ТУ Компании являются неотъемлемой частью заключенного с Клиентом договора, а также воспользоваться инструкцией по эксплуатации пластиковых окон.

При направлении рекламации необходимо иметь в виду, что гарантия распространяется только на работы, принятые по Акту-выполненных работ. Требования, связанные с недостатками выполненной работы, могут быть предъявлены при принятии выполненных Работ или в ходе выполнения Работы. Претензии по скрытым недостаткам могут быть предъявлены в период гарантийного срока.

Претензии Клиента принимаются к рассмотрению только в случае, если есть возможность их оценить объективно, наглядно по измеримым параметрам оценки (до и после). Субъективная оценка работ Компании к рассмотрению не принимается.

При отсутствии письменной рекламации сотрудники Компании не вправе осуществлять выезд и осмотр результатов работ на Объекте.

### Заполнение бланка рекламации

В рекламации должны быть указаны дата и номер договора, адрес Объекта, признаки выявленных недостатков (неисправностей).

Рекламация должна содержать подпись Клиента либо подпись уполномоченного лица Клиента (с приложением копии доверенности, подтверждающей полномочия на подачу указанной рекламации). Клиент вправе приложить к рекламации фотоматериалы, подтверждающие факт возникших неисправностей.

### Порядок рассмотрения рекламации Компанией

После принятия Компанией письменной рекламации по утвержденной форме специалист отдела контроля качества (ОКК) свяжется с Вами в срок до 3 рабочих дней. Выезд технического специалиста осуществляется по необходимости и в срок до 7 рабочих дней (с момента звонка специалиста ОКК).

При отсутствии заказной позиции в Вашем заказе срок выполнения рекламации составит не более 14 рабочих дней (с момента выезда технического специалиста на осмотр).

При наличии заказной позиции в Вашем заказе общий срок выполнения рекламации составит не более 21 рабочего дня (с момента выезда технического специалиста).

В случае если после проведения выезда по рекламации сотрудник Компании установил, что случай Клиента не является гарантийным, то выезд к Клиенту и проведенные там работы подлежат оплате согласно Прайсу Компании.