

Порядок рассмотрения рекламаций по договору

1. Заказчик вправе уведомить Исполнителя о недостатках (возникших неисправностях), выявленных в течение гарантийного срока, посредством направления рекламации в письменной форме с требованием их устранения. Стандартный бланк рекламации по форме Исполнителя доступен на официальном сайте Компании: www.plastikadokon.ru/docs/rekla.docx.

2. Заказчик может направить письменную рекламацию по форме Исполнителя на электронный адрес: service@plastikadokon.ru или составить ее в любом офисе продаж Компании Исполнителя в г. Новосибирск. С адресами офисов продаж Вы можете ознакомиться на официальном сайте Компании: www.plastikadokon.ru.

3. В рекламации должны быть указаны дата и номер договора, адрес Объекта, признаки выявленных недостатков (неисправностей). Рекламация должна содержать подпись Заказчика либо подпись уполномоченного лица Заказчика (с приложением копии доверенности, подтверждающей полномочия на подачу указанной рекламации). Заказчик вправе приложить к рекламации фотоматериалы, подтверждающие факт возникших неисправностей.

4. 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 Заказчиком договора. Указанные условия находятся в открытом доступе на официальном сайте Компании: www.plastikadokon.ru.

5. При направлении рекламации необходимо иметь в виду, что гарантия распространяется только на работы, принятые по Акту. 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.

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

7. При отсутствии письменной рекламации, составленной на бланке по утвержденной Исполнителем форме, сотрудники Исполнителя не вправе осуществлять выезд и осмотр результатов работ на Объекте.

8. После принятия Исполнителем письменной рекламации на бланке утвержденной формы выезд специалистов Исполнителя и осмотр результата работ на месте осуществляется в течение 7 рабочих дней с момента получения рекламации, если сторонами не согласован иной срок.

9. В случае, если для оценки ситуации требуется профессиональное обследование Объекта тепловизором, то указанная услуга подлежит оплате Заказчиком согласно Прайсу Компании.

10. Устранение выявленных недостатков (возникших неисправностей) в рамках гарантийного обслуживания по договору осуществляется Исполнителем в сроки, согласованные с Заказчиком.

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