

Договор - оферты
о продаже товара для физических лиц, приобретающих товар исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Условия настоящего договора - оферты регулируют взаимоотношения Интернет-магазина на сайте <https://allfdm.ru> (далее - "Продавец") и любого физического лица, обладающего гражданской правоспособностью (далее - "Покупатель") по продаже и доставке товаров по электронному каталогу, представленному на сайте <https://allfdm.ru>.

Продавец сохраняет за собой право в одностороннем порядке изменять условия договора-оферты.

Действующая редакция договора-оферты размещена по адресу в сети Интернет <https://allfdm.ru/offer/>.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

1.1. В целях надлежащего толкования условий договора - оферты нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Оферта - публичное предложение Продавца, адресованное любому физическому лицу, заключить с ним договор купли-продажи (далее - "Договор") на существующих условиях, содержащихся в Договоре, включая все его приложения;

Покупатель - любое физическое лицо, обладающее гражданской правоспособностью, заключившее с Продавцом Договор на условиях, содержащихся в Договоре;

Поставщик/изготовитель товара - юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, заключившее с Продавцом договор поставки товара.

Акцепт - полное и безоговорочное принятие Покупателем условий Договора;

Интернет-магазин - официальный сайт Продавца (<https://allfdm.ru>), предназначенный для заключения договоров купли-продажи на основании ознакомления Покупателя с предложенным Продавцом описанием Товара и/или представленным на фотоснимках, посредством сети интернет, исключающей возможность непосредственного ознакомления Покупателя с Товаром - дистанционный способ продажи товара;

Товар - перечень наименований ассортимента в Интернет-магазине Продавца на сайте <https://allfdm.ru>;

Заказ - отдельные позиции из ассортиментного перечня Товара, указанные Покупателем при оформлении заявки в Интернет-магазине Продавца;

Контакт-центр - подразделение Продавца, обеспечивающее консультационную поддержку Покупателей по вопросам регистрации в Интернет-магазине, оформления заказов и работы сервисов;

Консультант - сотрудник контакт-центра интернет-магазина Продавца, предоставляющий Покупателю информационно-консультационные услуги по оформлению Заказа Товара;

Служба доставки - курьерская служба Продавца или сторонняя организация, предоставляющая курьерские услуги по доставке Заказа Покупателю;

1.2. В договоре - оферте могут быть использованы термины, не определенные в п.1.1. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом договора - оферты. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте следует руководствоваться толкованием термина: в первую очередь - определенным на сайте Интернет-магазина <https://allfdm.ru> в сети Интернет, во вторую очередь - в деловых кругах.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) договор - оферта является публичной офертой Интернет-магазина Продавца в адрес физических лиц, содержащей существенные условия Договора по реализации представленных на сайте <https://allfdm.ru> Товаров.

2.2. Полным и безоговорочным акцептом настоящего договора - оферты является оплата Покупателем Заказа, сделанного в Интернет-магазине Продавца.

2.3. С момента совершения акцепта, Покупатель считается ознакомившимся и согласившимся с настоящей офертой и в соответствии с Гражданским Кодексом РФ считается вступившим с Продавцом в договорные отношения.

2.4. Обязанности Продавца ограничиваются условиями настоящей оферты. В частности, в обязанности Продавца не входит оказание услуг Покупателю по предоставлению доступа в сеть Интернет. Доступ к сети Покупатель обеспечивает за свой счет самостоятельно. Также Продавец не предоставляет возможности Покупателю: настройки и/или диагностики компьютерного оборудования и программного обеспечения, а также обучения Покупателя и/или сотрудников Покупателя навыкам работы с программным и аппаратным обеспечением.

2.5. Продавец вправе изменить или дополнить настоящие Условия в любой момент, как с уведомлением Покупателей, так и без него (в зависимости от серьезности изменений). Действующая редакция договора-оферты всегда находится на сайте Продавца по адресу <https://allfdm.ru/offer>.

2.6. На основании вышеизложенного, Покупатель должен внимательно ознакомиться с текстом договора - оферты, и, если он не согласен с каким-либо условием, ему предлагается в устной или письменной форме сообщить о спорных пунктах договора - оферты сотрудникам контакт-центра Продавца или отказаться от покупки Товаров, предоставляемых Продавцом.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Продавец продает Товар в соответствии с действующим прейскурантом, опубликованным в интернет-магазине Продавца на сайте <https://allfdm.ru>, в котором определены наименование, ассортимент, количество и цена товара, а Покупатель производит оплату и принимает Товар в соответствии с условиями настоящего Договора.

3.2. Внешний вид и характеристики товара могут несколько отличаться от информации, представленной на сайте.

3.3. Сделка считается совершенной в момент оплаты Покупателем заказа посредством банковской карты.

4. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

4.1. Заказ Товара осуществляется Покупателем через сервис Интернет-магазина <https://allfdm.ru>.

4.2. При регистрации в Интернет-магазине Продавца, Покупатель обязуется предоставить следующую регистрационную информацию о себе:

- имя, отчество;
- фамилия;
- контактный e-mail адрес;
- контактный номер телефона;
- дату рождения;
- при необходимости - адрес доставки Заказа.

4.3. Принятие Покупателем условий настоящего Договора осуществляется посредством оплаты Покупателем Заказа, сделанного в Интернет-магазине Продавца. Покупатель имеет право редактировать регистрационную информацию о себе. Персонал Продавца не изменяет и не редактирует регистрационную информацию о Покупателе без согласия последнего. Покупатель, в свою очередь, дает согласие на обработку и использование указанных им о себе данных для надлежащего исполнения Продавцом условий договора. Продавец обязуется не сообщать данные Покупателя, указанные при регистрации на сайте <https://allfdm.ru> и при оформлении Заказа, лицам, не имеющим отношения к исполнению Заказа, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. После завершения процесса регистрации в Интернет-магазине Продавца, Покупателю присваивается уникальное имя пользователя, соответствующее указанному Покупателем при регистрации номеру мобильного телефона.

4.4. Продавец не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Покупателем при оформлении Заказа.

4.5. Покупатель, в свою очередь, несет ответственность за сообщение чужих либо недостоверных персональных данных при регистрации в Интернет-магазине Продавца.

5. СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА

5.1. После размещения Заказа Покупатель получает подтверждение получения Заказа по указанному им при регистрации адресу электронной почты и / или номеру мобильного телефона.

5.2. При необходимости уточнения информации по размещенному Покупателем Заказу представитель Продавца (консультант контакт-центра) связывается с Покупателем по телефону. В случае, когда Покупатель троекратно не отвечает на звонок сотрудника Продавца, запрос подтверждения Заказа осуществляется по указанному Покупателем адресу электронной почты.

5.3. Срок запроса сотрудниками Продавца подтверждения Заказа: в течение одного рабочего дня в случае размещения Заказа в Интернет-магазине Продавца в период с 9 часов утра до 18 часов вечера; с 9 до 11 часов утра дня, следующего за днем размещения Заказа, в случае его размещения в период с 18 часов вечера до 9 часов утра.

5.4. В случае, если подтверждение Покупателем Заказа устно по телефону или письменно по электронной почте не будет предоставлено в течение 24 часов с момента его размещения в Интернет-магазине Продавца, Заказ не принимается в исполнение.

5.5. В рамках подтверждения Заказа с Покупателем могут быть обсуждены вопросы сроков поставки Товара, замены выбранного Покупателем Товара на аналоги, комплектность заказанного Товара в случаях заказа сборных товаров, состоящих из нескольких элементов или отдельных Товаров, а также может быть произведено уточнение места и времени доставки Товара, а также обсуждена иная информация, непосредственно относящаяся к Заказу Покупателя.

5.6. Конечные сроки получения Заказа Покупателем зависят от наличия Товара на складе Продавца и адреса доставки.

5.7. В случае возникновения у Покупателя вопросов, касающихся свойств и характеристик Товара, представленных в интернет-магазине Продавца, перед оформлением Заказа для получения дополнительной информации о товаре Покупатель может обратиться за консультацией в контакт-центр Продавца по телефону, указанному в правой верхней части экрана.

6. ОПЛАТА ЗАКАЗА

6.1. Оплата заказа осуществляется банковской картой Покупателя. К оплате принимаются карты VISA International, MasterCard World Wide. Для осуществления оплаты Покупателю необходимо знать:

- номер кредитной карты Покупателя;
- срок окончания действия кредитной карты (месяц/год);
- CVV код для карт Visa / CVC код для Master Card (3 последние цифры на полосе для подписи на обороте карты).

6.2. Передача данных для оплаты покупки осуществляется посредством платежного шлюза ОАО "Сбербанк России". На совершение платежа отводится 20 минут. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае, если банк покупателя поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa или MasterCard Secure Code, для проведения платежа может потребоваться ввод специального пароля. Способы и возможность получения паролей для совершения интернет-платежей необходимо уточнять в банке, выпустившем карту. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ОАО "Сбербанк России". Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем Visa Int. и MasterCard Europe Sprl.

7. ДОСТАВКА

7.1. Территория доставки Заказов Покупателю ограничена пределами Российской Федерации.

7.2. Продавец обязуется обеспечить соблюдение минимальных сроков доставки Товара. Задержки доставки возможны в силу непредвиденных обстоятельств, произошедших не по вине Продавца.

7.3. Риск случайной гибели или случайного повреждения Товара переходит к Покупателю с момента передачи ему Заказа и проставления Покупателем подписи в Универсальном передаточном документе (экземпляре Продавца), подтверждающем доставку Заказа. В случае недоставки Заказа Продавец возмещает Покупателю стоимость предоплаченного им Заказа путем перечисления денежных средств Покупателю на Банковскую Карту или на счет Покупателя в другой платежной системе (в зависимости от того, как был предоплачен Заказ Покупателем).

7.4. При доставке Заказ вручается только лицу, указанному в качестве Получателя Заказа.

7.5. В случае платной доставки, осуществляемой транспортной компанией Продавца, ее стоимость включается в Заказ и оплачивается Покупателем.

7.6. Стоимость доставки каждого Заказа рассчитывается индивидуально.

8. ВОЗВРАТ ЗАКАЗА

8.1. Покупатель вправе отказаться от Товара в любое время до его передачи, либо в течение 7 (семи) дней после передачи товара. Возврат товара надлежащего качества, оплаченного в Интернет-магазине с использованием банковской карты, производится строго по адресу получения Товара Покупателем.

8.2. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае сохранения им товарного вида и потребительских свойств, а также при наличии у Покупателя Универсального передаточного документа и кассового чека, либо иных документов, подтверждающих факт и условия покупки возвращаемого Товара. Возврат товара осуществляется на основании письменного Заявления Покупателя и предоставления им документа, удостоверяющего личность (паспорта или водительского удостоверения).

8.3. В соответствии с ч.4 ст.26.1. Закона о защите прав потребителей, Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его Покупателем. Подтверждением того, что вещь имеет индивидуально-определенные свойства, в том числе, но не ограничиваясь, является отличие размеров товара размерам, указанным в интернет-магазине, за исключением случаев обнаружения брака.

8.5. В случае оплаты возвращаемого товара надлежащего качества с использованием банковской карты на банковскую карту Покупателя осуществляется денежный перевод в размере суммы, которая была оплачена за данный товар, за вычетом стоимости услуги доставки (если таковая была оказана Покупателю Продавцом). Возврат денежных средств осуществляется в срок от 10 до 30 дней после заполнения заявления и передачи товара сотрудникам Продавца. Срок возврата денежных средств зависит от правил работы банка, обслуживающего карту, с которой была совершена оплата.

8.6. При обнаружении в Заказе Товара ненадлежащего качества (производственный брак), Покупатель имеет право на замену или возврат этого Товара в установленном порядке согласно Ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей". Отличный от изображения на сайте цвет, элемент дизайна или оформления, другой Товар из ассортимента под этим же артикулом не являются браком, и данный Товар подлежит замене либо возврату согласно п. 8.1.

8.7. Гарантийный срок на товар устанавливает производитель. Срок гарантии указывается на этикетке товара. Дополнительные гарантийные обязательства указаны в Памятке по эксплуатации панелей ПВХ (Приложении №1 к настоящему Договору-оферте), в Требованиях к качеству внешнего вида Фасадных ПВХ (Приложении №2 к настоящему Договору-оферте).

8.8. Порядок оформления, согласования, рассмотрения претензий (рекламаций), а также порядок возмещения убытков, связанных с поставкой Покупателю Товара с дефектами, указан в Положении по работе с рекламациями (претензиями) (Приложении №3 к настоящему Договору-оферте).

9. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Продавец не несет ответственности за ненадлежащее использование Покупателем товаров, заказанных в Интернет-магазине <https://allfdm.ru>.

9.2. Продавец вправе передавать свои права и обязанности по исполнению Заказов третьим лицам.

9.3. В соответствии с п. 4 ст. 16 Федерального закона "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" Продавец обязуется: предотвращать попытки несанкционированного доступа к информации и/или передачу ее лицам, не имеющим непосредственного отношения к исполнению Заказов; обнаруживать и пресекать такие факты.

9.4. Право собственности на Заказ, а также риск его случайной утраты или повреждения переходят к Покупателю с момента передачи ему Товара.

9.5. Все претензии по ненадлежащему исполнению Заказа Покупатель вправе направить по адресу электронной почты Продавца support@allfdm.ru или сообщить консультанту контакт-центра. Обработка информации осуществляется в трехдневный срок. При необходимости обеспечения связи с производителем Товара срок рассмотрения обращения может быть увеличен по согласованию с Покупателем.

10. АВТОРСКИЕ ПРАВА

10.1. Вся текстовая информация и графические изображения, размещенные в интернет-магазине <https://allfdm.ru> являются собственностью Продавца и/или его поставщиков - производителей Товара.

10.2. Полное или частичное копирование, модификация, компиляция, перевод, цифровое преобразование и другие действия с материалами сайта интернет-магазина возможны исключительно по согласованию с Продавцом с обязательным размещением при использовании активной ссылки на Интернет-магазин <https://allfdm.ru>.

11. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

11.1. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяется законодательное право Российской Федерации.

11.2. В случае возникновения вопросов и претензий со стороны Покупателя он должен обратиться к Продавцу по телефону контакт-центра, по адресу электронной почты support@allfdm.ru. Все возникающие споры стороны будут стараться решить путем переговоров. При невозможности достижения соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.

11.3. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего договора-оферты не влечет за собой недействительность остальных положений.

11.4. Приложения к настоящему Договору:

- Памятка по эксплуатации панелей ПВХ (Приложении №1);
- Требования к качеству внешнего вида Фасадов ПВХ (Приложении №2);
- Положение по работе с рекламациями (претензиями) (Приложении №3).

о продаже товара для физических лиц, приобретающих товар исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

Памятка по эксплуатации панелей ПВХ (далее по тексту – панели)

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Если панели используются в качестве мебельных фасадов, то они устанавливаются на корпусную мебель для эксплуатации в закрытых помещениях, не подверженных существенным перепадам температур и относительной влажности воздуха до 75%. Рекомендованная температура воздуха от +12°C до +35°C.

НЕ ДОПУСКАЕТСЯ

- > *Подвергать панели тепловому воздействию выше +70°C* (открытая духовка, горячие неприкрытые конфорки, разогретая неприкрытая электроплита, осветительные приборы и обогреватели, горячий пар и т.д., т.к. это может привести к деформации и отслоению пленки).
- > *Нахождение панелей в условиях пониженных температур - ниже -15°C* (при охлаждении ниже указанной температуры, возможно растрескивание и отслаивание плёнки).
- > *Длительное воздействие влаги* (это может привести к выгибанию (короблению) панелей или разбуханию плиты МДФ).
- > *Длительное воздействие прямых солнечных лучей* (это может привести к изменению цвета облицовочного покрытия, так как поставщик/изготовитель товара, гарантировать устойчивость материала к ультрафиолетовым лучам не могут, данная особенность вызвана технологией производства и не может быть устранена независимо от желания изготовителя товара или поставщика).
- > *Подвергать механическому воздействию* (контакт с острыми предметами, трение, удар).
- > *Применять для очистки поверхностей абразивные порошки и растворители* (Используйте влажную мягкую ткань и неагрессивные моющие средства. Для глянцевых поверхностей рекомендуется использовать Полироль для мебели. Пыль удаляется чистой, сухой и мягкой тканью (фланелью, сукном, плюшем и т.п.). Рекомендуется очищать любую часть панели как можно скорее после того, как она загрязнилась. Если Вы оставляете загрязнение на некоторое время, то значительно повышается опасность образования разводов и пятен).
- > *Панели вблизи духового шкафа желательно утопить относительно газовой плиты не менее чем на 3см.*

ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ

- Панели должны храниться сложенной стопой, попарно, лицевой стороной друг к другу в заводской упаковке для предотвращения возможной порчи изделий во время хранения. Запрещается хранить панели в полиэтиленовой упаковке при резких перепадах температуры в течение длительного времени во избежание парникового эффекта.
- Панели должны храниться в горизонтальном положении. Запрещается хранить панели в вертикальном положении (это может привести к возникновению коробления на панелях).
- Панели должны храниться на расстоянии не менее 1 м от отопительных приборов, в том числе бытовых радиаторов, батарей и т.д. и на расстоянии не менее 0,5 м от стен, розеток, щитов пожарной безопасности.
- Панели должны храниться в нормальных условиях: температура окружающего воздуха +10°C - +25°C, относительная влажность воздуха от 50% до 75%, исключающих резкие колебания указанных параметров.
- Панели во время хранения не должны подвергаться воздействию прямых солнечных лучей.
- При хранении панелей необходимо обеспечить беспрепятственное перемещение складской техники и персонала для предотвращения возможных механических повреждений.
- При хранении НЕ ДОПУСКАЕТСЯ ставить на поверхность упаковки с деталями предметы, имеющие горячую поверхность, наступать на панели, ходить по упаковке, бросать, перетаскивать по полу, ставить на ребро или угол даже на короткое время, обильное намокание.

ПРАВИЛА ТРАНСПОРТИРОВКИ

- > Панели транспортируют всеми видами транспорта в крытых транспортных средствах и контейнерах, исключающих попадания влаги, длительных воздействий перепада температур.
- > Транспортировка осуществляется в соответствии с правилами перевозки грузов, действующими на каждом виде транспорта.
- > За повреждение груза, возникшее при доставке через транспортную компанию, изготовитель товара/поставщик ответственности не несет, так как исключил все факторы, влияющие на намокание и механическое повреждение панелей в производстве, при перемещении с производства на склад и при погрузке.
- > Не вся плёнка ПВХ поступает в защитной плёнке. Чтобы исключить риск повреждения панелей при перемещении и транспортировке, такие панели упаковываются **с использованием вспененного полиэтлена**.

ПРАВИЛА УСТАНОВКИ

> **Запрещается снимать защитную пленку с панелей, покрытых глянцевой, металлизированной и декоративной пленкой, до установки их на место предполагаемой эксплуатации.**

ВНИМАНИЕ!!! оставлять защитную плёнку на панелях, после установки, нельзя. Это создаёт парниковый эффект, что приводит к отслоению облицовочных материалов.

Запрещается производить работы с панелями на негладких и неровных поверхностях, влекущих повреждение пленочного покрытия.

> Все матовые плёнки по своему структурному содержанию, требуют к себе бережного обращения. Панели, облицованные этими материалами, нуждаются в деликатности. При работе с такими панелями и их перемещении необходимо проявлять особую осторожность, чтобы не поцарапать и не «заглянцевать» лицевую поверхность. Детали нужно поднимать или класть без скользящего движения:

- лицевой стороны о лицевую сторону;
- лицевой стороны с другим предметом;
- другого предмета о лицевую сторону.

> При сборке мебели, облицованной металлизированными плёнками ПВХ, необходимо обратить внимание на особенность светопреломления спецэффекта: взяв два одинаковых по контрастности фасада при повороте одного из них на 180° вероятно отличие оттенка.

> **Запрещается при монтаже осветительных приборов, оставлять расстояние между панелью и светильником менее 15 см.** Более близкое расположение осветительных приборов может привести к чрезмерному нагреву панели и, как следствие, деформации пленки, а также к изменению цвета облицовочного покрытия.

> Запрещается производить сверление (фрезерование) присадки под крепежную или лицевую фурнитуру режущим инструментом, не предназначенным для этого.

> Запрещается производить сквозное сверление (фрезерование) панелей по направлению от изнаночной стороны к лицевой, для предотвращения отслаивания или растрескивания пленки на лицевой стороне панелей.

ГАРАНТИИ ИЗГОТОВИТЕЛЯ ТОВАРА

Изготовитель товара гарантирует соответствие своих панелей вышеизложенным характеристикам при соблюдении условий их транспортирования, хранения, сборки и эксплуатации.

Изготовитель товара гарантирует применение высококачественных материалов и строгое соблюдение технологического процесса производства. Гарантийный срок эксплуатации -

24 месяца с момента получения Покупателем панелей, при условии соблюдения правил эксплуатации.

В гарантийное обслуживание входит устранение недостатков на панелях (деталях), возникших по вине изготовителя товара, или замена панелей (деталей) с выявленным производственным браком.

ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ

- На повреждения, появившиеся в результате производимых Покупателем или третьим лицом погрузочно-разгрузочных работ, транспортировки, хранения, монтажа (фасады с механическими повреждениями и повреждениями из-за намокания).

- На повреждения, возникшие при вставке стекла Покупателем или третьим лицом, на размеры и вставку стекла, а также на качество сборки рамки под стекло (в случаях реставрации фасадов силами Покупателя или не-уполномоченным на это лицом).

- На повреждения, возникшие вследствие нарушений правил эксплуатации (при наличии на поверхностях фасадов механических повреждений, термовоздействий, следов воздействия химических веществ, попадания большого объема жидкости на фасады и т.д.).

- В случаях преднамеренных повреждений, причиненных Покупателем или третьим лицом.

- На повреждения, возникшие при использовании не по назначению, эксплуатации в уличных условиях, распиле, использовании в качестве крышек столов, полок, использовании накладок на двери как вставок в шкаф-купе без крепления на основу, и т.д.

- На повреждения, возникшие при механических и других повреждениях, вследствие естественного износа панелей.

- На повреждения, возникшие в случаях порчи панелей под воздействием обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, пожары и т.д.).

Приложение №2
к Договору - оферты

о продаже товара для физических лиц, приобретающих товар исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

Требования к качеству внешнего вида Фасадов ПВХ (далее по тексту – фасады)

В соответствии с общепринятыми нормами, качество внешнего вида фасадов оценивается при нормальных условиях:

- без применения увеличительных средств;
- при дневном освещении или источнике света, идентичном дневному;
- на расстоянии не ближе 50см под углом около 90 градусов к поверхности фасадов.

ДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ:

№ п/п	Отклонение	Расположение	Комментарии
1.	Любые отклонения, не заметные при оценке в нормальных условиях	Лицевая Торцевая, Обратная	
2.	Незначительные изъяны, царапины волосяного типа, вмятины, сколы, вкрапления	Лицевая, Торцевая, Обратная	Не влияющие на физико – механические характеристики изделия при дальнейшем использовании и скрываемые при сборке аксессуарами, доньшками ящиков, светильниками и т.д.
3.	«Шагрень» с отклонением от плоскости едва заметная при оценке в нормальных условиях.	Лицевая	Шероховатость поверхности
4.	Микрополосы (незначительные)	Лицевая	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «металлик», «глянец».
5.	Тёмные или светлые полосы, пятна (незначительные)	Лицевая	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «металлик».
6.	Несовпадение текстурного рисунка при стыковке деталей заказа	Лицевая	
7.	Полосы более светлого цвета, видимые только под определенным углом.	Лицевая,	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «супермат» и «мат»
8.	Ненормируемая «шагрень»	Лицевая в местах фрезеровки по пласти	Шероховатость поверхности
9.	Многочисленные неровности (пузыри) от инородного включения размером до 1 мм.	Лицевая в местах фрезеровки по пласти	Из-за посторонних частиц под плёнкой ПВХ пылевые, клеевые и т.д.
10.	Незначительные следы от режущего инструмента (фрезы)	Лицевая в местах фрезеровки по пласти	Неровности, «ребристость»
11.	Локальное изменение цвета, «побеление» цвета	Лицевая (край, угол), Торцевая	Не портящее внешний вид изделия
12.	Ненормируемая «шагрень»	Торцевая	

13.	Незначительные неровности по торцу	Торцевая	Из-за нанесения клея
14.	Неровность в виде «наплыва» по всему периметру	Торцевая	У панелей без фрезы по краю
17.	Разница по интенсивности цвета для деталей из одного заказа (не более полутона)	Лицевая Торцевая	У патинированных панелей
18.	Незначительные отличия по форме растирания патины для панелей из одного заказа.	Лицевая Торцевая	У патинированных панелей
19.	Отличие цвета вставки и обвязки	Обратная	У сборных панелей
20.	Различие размеров брусков не более чем на 1мм.	Лицевая	У сборных панелей
21.	Единичные, локальные неровности плиты, проявление структуры плиты, мелкие морщины.	Обратная	
22.	Технологические отверстия диаметром 1мм.	Обратная	Заделанные

НЕДОПУСТИМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ:

№ п/п	Отклонение	Расположение	Комментарии
1.	Не снимается защитная плёнка	Лицевая	
2.	Разнооттеночность деталей в Заказе.	Лицевая	Кроме панелей, облицованных пленками ПВХ типа «металлик» при повороте одного изделия относительно другого на 180°
3.	Неровности плиты	Лицевая	
4.	Провалы в плите	Лицевая	
5.	Проявление структуры плиты	Лицевая	
6.	Многочисленные неровности (пузыри) от инородного включения	Лицевая	Внутри плёнки и под плёнкой ПВХ: пылевые, клеевые и т.д.
7.	Многочисленные вмятины	Лицевая	Более 3шт. на изделии площадью до 0,3 м ²
8.	Следы от защитной пленки	Лицевая	
9.	Волос в декоративном покрытии	Лицевая	
10.	След от шлифовального круга	Лицевая	Следы грубой шлифовки
11.	Отклонение геометрии (рисунка) фрезеровки по фасаду	Лицевая	
12.	Вмятины в месте фрезеровки по фасаду (сколы по фрезе)	Лицевая	
13.	«Заглянцованность»	Лицевая	
14.	Непропечатка рисунка	Лицевая	
15.	Отслоение пленки ПВХ	Лицевая, Торцевая	
16.	Оголённый торец МДФ	Лицевая, Торцевая	Сползшая с торца или угла плёнка ПВХ
17.	Замятие пленки ПВХ («защелки»)	Лицевая, Торцевая	Складки плёнки на углах изделий.
18.	Загрязнения	Лицевая, Торцевая, Обратная	
19.	Трещины	Лицевая, Торцевая, Обратная	

20.	Отклонение геометрии фрезеровки по краю	Торцевая	
21.	Отслоение спецэффекта	Торцевая	На панелях, облицованных пленками ПВХ типа «металлик»
22.	«Наплывы» внутри витрин (перепонки)	Торцевая	На радиусах закругления углов внутри витрин
23.	«Наплывы» в углах	Торцевая	Утолщения в углах изделий из-за некачественной опрессовки
24.	«Зарезы»	Торцевая	В виде оголённого торца МДФ из-за некачественной обрезки
25.	Отслоение ламинированной поверхности	Обратная	

НОРМИРУЕМЫЕ ОТКЛОНЕНИЯ

№ п /п	Отклонение	Допуск	Разрешение на отклонение			Комментарии
			Лицевая	Торец	Обратная	
1.	Царапины	Мелкие, длиной до 50мм, не более 1шт. на изделии площадью до 0,3 м ²	Нет	Нет	Да	Отсутствие осязаемого "зацепа" при проведении поперёк царапины ногтем.
2.	Вмятины	Диаметром до 2мм, не более 3шт. на изделии площадью до 0,3 м ²	Да	Да	Да	
3.	Неровности (пузыри) от инородного включения	Размером до 1мм, не более 1шт. на изделии площадью до 0,3 м ²	Да	Да	/-/	Внутри плёнки и под плёнкой ПВХ: пылевые, клеевые и т.д.
4.	Пятна (точки, непропечатки рисунка)	Диаметром до 1мм, не более 1шт. на изделии повороте одного из них на 180° до 0,3 м ²	Да	Да	/-/	Контрастные
5.	Отклонение направления текстуры (перекос рисунка)	до 5мм	Да	/-/	/-/	
6.	Заделки	Размером не более 3х3мм, не более 3шт. на изделии	Нет	Нет	Да	При условии качественной реставрации
7.	Волокна,	Мелкие, длиной до	Да	/-/	/-/	

	ворсины, риски	5мм, не более 1шт. на изделии площадью до 0,3м ²				
--	----------------	---	--	--	--	--

*На лицевой поверхности изделия площадью до 0,3м² допускаются одновременно не более трёх разных нормируемых отклонений в пределах допуска, не портящих внешний вид фасадов

*Знак /-/ означает, что данный параметр не контролируется.

о продаже товара для физических лиц, приобретающих товар исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

ПОЛОЖЕНИЕ по работе с рекламациями (претензиями)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение по работе с рекламациями (претензиями) (далее по тексту - Положение) является документом, устанавливающим порядок оформления, согласования, рассмотрения рекламаций (претензий), а также порядок возмещения убытков, связанных с поставкой Покупателю товара с дефектами.

1.2. Браком по настоящему Положению признается брак, обнаруженный (выявленный) после отгрузки готового товара Покупателю, который подразделяется на:

- транспортировочный брак - это брак товара, повреждение которого произошло при транспортировке Покупателю или при выполнении погрузочно-разгрузочных работ. Транспортировочный брак подтверждается, видимым повреждением упаковки и характером повреждений товара при условии целостности упаковки. В этом случае претензия оформляется Покупателем на веб-сайте и рассматривается в обычном порядке в течение 1(одного) рабочего дня;

- производственный брак - это брак товара, который не удовлетворяет действующим требованиям к качеству выпускаемого товара, и передача которого Покупателю не допускается из-за наличия выявленных дефектов;

- эксплуатационный брак - это брак товара, утратившего свои первоначальные качества в процессе неправильной эксплуатации в течение гарантийного срока. Нарушение правил эксплуатации в течение гарантийного срока товара, влечет автоматический отказ в удовлетворении поступившей от Покупателя претензии. Претензии от Покупателя по истечении гарантийного срока не рассматриваются;

- брак вследствие неправильного хранения - это порча товара, произошедшая при его неправильном хранении на складе, до момента начала использования по назначению.

1.3. Недопоставка товара - это когда Продавец не поставил товар по договору поставки, отказался от поставки или сообщил о невозможности поставки. Если товар поставлен частично – это недопоставка товара. Если товар доставлен с просрочкой – это просрочка поставки.

1.4. Под рекламацией (претензией) понимается письменное обоснованное обращение Покупателя к Продавцу по поводу ненадлежащего качества или количества поставленного товара, обнаруженное в период действия гарантийных обязательств или недопоставкой товара в оговоренный срок и содержащее требование об устранении недостатков, снижении цены, возмещении убытков (причиненного ущерба), связанных с поставкой некачественного товара или требование о поставке товара в новый срок, или иное законное требование.

1.5. Работа с рекламациями (претензиями), поступающими к Продавцу, проводится согласно установленной настоящим Положением процедуре, а также в соответствии с иными регламентирующими документами Продавца.

1.6. Целью работы с рекламациями (претензиями), поступившими к Покупателю является принятие взаимовыгодного для Продавца и Покупателей решения по вопросам, связанным с обнаружением недостатков поставленного Покупателем товара, путем восстановления его качества, замены дефектного товара на новый в установленные сроки, компенсации стоимости некачественного товара, надлежащей поставкой товара, принятием иного решения, обеспечивающего удовлетворенность обеих сторон, а также выявление и устранение причин возникновения дефектов товара в будущем.

1.7. Продавец имеет право пересматривать, изменять и дополнять настоящее Положение в случае изменения законодательства и нормативно-правовых актов, а также по своему усмотрению, без направления уведомлений о таком изменении Покупателям.

2.Порядок предъявления рекламаций (претензий)

2.1. Покупатель в случае недопоставки товара в установленный срок или в случае обнаружения несоответствия качества приобретенного товара установленным для такого Товара требованиям к качеству внешнего вида Фасадов ПВХ (Приложение №2 к Договору-оферты) в период гарантийного срока, имеет право на обращение к Продавцу с соответствующей рекламацией (претензией), потребовав устранения недостатков предусмотренным договором и/или другим законным способом.

2.2.Рекламация (претензия) может быть отправлена Покупателем в Службу качества Продавца в электронном виде в разделе Личного кабинета (аккаунта) сервиса allfdm.ru «Рекламации». При этом для успешного рассмотрения рекламации (претензии) Продавцом, а в последующем и изготовителем товара/Поставщиком, Покупателю в обязательном порядке необходимо прикрепить к тексту рекламации (претензии) фотографии разрешением не менее 1920x1080 пикселей, при разрешении не менее 72dpi, в необходимом количестве и соответствующим масштабам, подтверждающие: во-первых принадлежность товара/деталей товара к заказу (например, фотографии показывающие размеры товара/деталей товара при помощи рулеток или измерительных линеек), далее в зависимости от характера претензии - состояние упаковки при необходимости, наличие дефекта, несоответствие требованию Заказа, отсутствие или наличие присадок. Вместо фотографий можно прикрепить видео-файл разрешением не менее 1280*720 (720p).

2.3.В случае отсутствия в рекламации (претензии) фотографий или видео-файла, а также при наличии в товаре с видимыми дефектами присадок, Продавец будет вынужден отказать в удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме.

2.4. Эти же правила распространяются и к предъявлению рекламаций (претензий) к товару со скрытым производственным браком и браком материала, выявленным в период гарантийного срока эксплуатации.

2.5. Если в ходе рассмотрения рекламации (претензии) выявится нарушение Покупателем правил эксплуатации товара, Продавец будет вынужден отказать в удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме.

3.Порядок работы с рекламацией (претензией)

3.1.Рекламации (претензии) от Покупателя принимаются менеджером по работе с рекламациями (претензиями) Продавца (далее по тексту - Менеджер).

3.2.При поступлении рекламации (претензии), направленной посредством Личного кабинета (аккаунта) allfdm.ru Продавцу на адрес электронной почты: info@allfdm.ru направляется уведомление, с описанием рекламации (претензии). Далее рекламация (претензия) регистрируется Менеджером Продавца в информационной базе учета рекламаций в течение 1 (одного) часа в рабочее время, с момента поступления (рабочее время - это время с понедельника по пятницу с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, суббота, воскресенье выходной).

3.3. В случае отсутствия в рекламации (претензии), связанной с качеством поставленного товара, фотографий и/или видео-файла или при условии уже сделанных в товаре, забракованном Покупателем по видимым дефектам, присадок, Менеджер готовит Покупателю ответ с отказом в удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме и направляет его в течение 1 (одного) рабочего дня (рабочее время - это время с понедельника по пятницу с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, суббота, воскресенье выходной) Покупателю, посредством размещения текста в Личном кабинете (аккаунте) Покупателя в соответствующем разделе.

3.4. При предъявлении рекламаций (претензий) в отношении некачественного товара, за исключением, случаев, указанных в п.3.3., претензия (рекламация) подлежит удовлетворению, в соответствии с Разделом 4.

3.5. В случае положительного рассмотрения претензии Продавцом, и соблюдением пп.2.2., 2.3. Менеджер готовит Покупателю ответ с текстом об удовлетворении рекламации (претензии) в полном объеме и направляет его в течение 2 (двух) рабочих дней (рабочее время - это время с понедельника по пятницу с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, суббота, воскресенье выходной) Покупателю, посредством размещения текста в Личном кабинете (аккаунте) Покупателя в соответствующем разделе.

3.6. В случае направления Покупателем рекламации (претензии) связанной с недоставкой товара в установленный срок Менеджер должен сообщить изготовитель товара/поставщику по электронной почте в течение 1 (одного) рабочего дня о данной ситуации и зафиксировать количество просроченных дней до момента прибытия товара в пункт получения.

4.Порядок удовлетворения требований Покупателя, изложенных в рекламации (претензии)

4.1.В случае удовлетворения требований Покупателя, изложенных в рекламации (претензии), Продавец полностью берет на себя расходы по замене товара ненадлежащего качества, в том числе его изготовление и доставку по указанному в рекламации (претензии) адресу. Доставка товара надлежащего качества происходит в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента размещения текста ответа в Личном кабинете (аккаунте) Покупателя.

В случае удовлетворения рекламации (претензии), связанной с не поставкой товара в установленный срок, Продавец полностью берет на себя расходы по доставке товара по указанному в рекламации (претензии) адресу.

4.2.Менеджер связывается с Покупателем дополнительно посредством направления смс-сообщения и/или звонка на авторизованный номер телефона, и/или размещения сообщения в Личном кабинете (аккаунте), и/или направления сообщения на электронную почту, указанную при регистрации, для уточнения информации, даты и времени доставки товара взамен товара ненадлежащего качества, при необходимости.

4.3.На товар, доставленный взамен товара ненадлежащего качества, устанавливается новый срок гарантии, который начинает исчисляться заново с момента доставки.

4.4.Рекламация (претензия) считается удовлетворенной, если товар заменен и доставлен Покупателю, либо Покупателю компенсирована стоимость товара ненадлежащего качества. Факт удовлетворения рекламации (претензии) отражается в Личном кабинете (аккаунте) Покупателя, путем указания «претензия удовлетворена - товар заменен», или «претензия удовлетворена - денежные средства возвращены».