

# Порядок рассмотрения претензий

пакет документов, соответствующий виду претензии,  
для рассмотрения направляется на почту [preten@alta-profil.ru](mailto:preten@alta-profil.ru)

## По качеству

- 1. претензия от конечного потребителя
- 1.1. ФИО
- 1.2. адрес регистрации
- 1.3. адрес объекта
- 1.4. контактный телефон
- 1.5. e-mail (желательно)
- 1.6. подробное описание сути претензии, дефекта изделий
- 1.7. дата
- 1.8. подпись, собственноручная расшифровка
- 2. претензия от дилера с обязательным заполнением всех граф (Приложение №1)
- 3. документы подтверждающие факт приобретения
- 4. этикетки с указанием даты и смены производства изделий
- 5. акт осмотра и заключение по объекту\*, в случае отсутствия возможности осуществить осмотр обратиться для его организации силами ГК «Альта-Профиль» по средствам [info@alta-profil.ru](mailto:info@alta-profil.ru)
- 6. фото или видео материалы позволяющие дистанционно принять решение

## По количеству

- 1. претензия от дилера с обязательным заполнением всех граф (Приложение №2) или унифицированная форма №ТОРГ-2
- 2. документы подтверждающие факт приобретения
- 3. этикетки с указанием даты и смены производства изделий
- 4. фото или видео материалы позволяющие дистанционно принять решение
- Решение
- Исполнение решения по претензии

**При получении отказа на претензию необходимо в течении 10 календарных дней предоставить на почту [preten@alta-profil.ru](mailto:preten@alta-profil.ru) письменное возражение.**

# Претензии по качеству

## Нарушение декоративного покрытия

- Осмотр на предмет фактического состояния декоративного покрытия всех панелей (дилер)
- Решение (комиссия «А-П»)
- Ответ («А-П»)

В случае удовлетворения претензии потребителя

- Подготовка соглашения об урегулировании претензии («А-П»)
- Подписание соглашения потребителем (дилер)
- Согласование сметы (дилер - монтажный отдел «А-П») и сроков проведения работ (дилер-потребитель)
- Согласование стоимости и сроков возврата материала (дилер-ком. отдел «А-П»)
- Проведение работ (дилер подрядная монтажная группа)
- Подписание акта сдачи приемки работ потребителем (подрядная монтажная группа)
- Корректировка по смете (ком. отдел «А-П»)
- Возврат материала (дилер)
- Списание (ком. отдел «А-П»)

## Деформация изделий после монтажа

- Осмотр на предмет наличия/отсутствия нарушений правил монтажа (дилер)
- Решение (комиссия «А-П»)
- Ответ («А-П»)

В случае удовлетворения претензии потребителя

- Подготовка соглашения об урегулировании претензии («А-П»)
- Подписание соглашения потребителем (дилер)
- Согласование сметы (дилер - монтажный отдел «А-П») и сроков проведения работ (дилер - потребитель)
- Согласование стоимости и сроков возврата материала
- Проведение работ (дилер, подрядная монтажная группа)
- Подписание акта сдачи приемки работ потребителем (подрядная монтажная группа)
- Корректировка по смете (ком. отдел «А-П»)
- Возврат материала (дилер)
- Списание (ком. отдел «А-П»)