

# Информирование Потребителей

## о действиях в случае наступления

### гарантийного случая

Рекламации по браку Товара принимаются в течение 60 (шестидесяти) месяцев со дня продажи Покупателю, за исключением комплектующих Товара (фурнитура и уплотнители). Гарантийный срок на комплектующие изделия (фурнитура и уплотнители), подверженные естественному износу, не может превышать 12 (двенадцать) месяцев с момента передачи Товара.

Рекламации принимаются на адрес электронной почты Поставщика: [help@fps-rf.ru](mailto:help@fps-rf.ru)

Стороны определили перечень документов, необходимых для рассмотрения рекламации (все документы предоставляются Поставщику в электронном виде):

- акт о выявленных недостатках (несоответствиях) товаров;
- представить развернутый и всесторонний видеоматериал (съемка должна производиться с момента обхода конструкции с четким и ясным изображением, как самой конструкции, так и выявленного дефекта, в том числе содержащая номер маркировки Товара. Далее поэтапно производить демонтаж работы с четким и ясным изображением каждого этапа, изображением всех торцов конструкции и частей конструкции, изображением всех торцов стекла по периметру). В случае некачественного изображения или некачественно произведенной съемки демонтажных работ будем вынуждены отказать в рассмотрении рекламации.

Срок рассмотрения рекламации Поставщиком составляет 7 (Семь) рабочих дней с момента получения от Покупателя полного пакета необходимых документов и принимает одно из трех решений:

- признать рекламацию обоснованной;
- отклонить рекламацию с мотивированным обоснованием;
- при возникновении спорного вопроса о возможном заводском браке передать Товар и/или результаты обследования на экспертизу заводу-изготовителю.

Ответ по рекламации направляется в электронном виде Покупателю либо контактному лицу, указанному в рекламации, на его электронный адрес или лично в руки представителю Покупателя под роспись.

По согласованию с Поставщиком возможен выезд специалистов Поставщика на площадку Покупателя. При этом транспортные расходы, а также все другие расходы, связанные с выездом представителя Поставщика (проживание, питание и т.п.), оплачиваются за счет Покупателя в размере и сроки, установленные Поставщиком.

В случае признания рекламации и устранения дефектов в Товаре, на который установлен гарантийный срок эксплуатации, этот срок продлевается на время, в течение которого Товар не использовался из-за обнаруженных дефектов. Это время исчисляется от даты признания Поставщиком рекламации Покупателя обоснованной.

После истечения гарантийного срока рекламации не принимаются.

Гарантийные обязательства на Товар не распространяются в случаях повреждений и дефектов, возникших в результате:

- несоблюдения Покупателем или его представителями, третьими лицами правил эксплуатации и монтажа, хранения, области применения Товара, механического повреждения и ненадлежащее обращение с Товаром.
- дефекты, полученные в результате использования неоригинальных комплектующих деталей, а также обслуживания, ремонта или модификации товара частными лицами или организациями, не имеющими отношения к Сервисному центру Поставщика;
- неисправности, возникшие в результате нормального/естественного износа или окончания срока службы комплектующих деталей товара;
- гарантийные обязательства не распространяются на противопожарное стекло, в случае если доводчик для противопожарных конструкций находится в неисправном состоянии, установка и регулировка доводчика не соответствуют действующим нормативным документам, требованиям и рекомендациям изготовителя, либо вовсе не установлен.
- в случае нарушения Покупателем условий данного Договора в части п.5.4 гарантийные обязательства с Поставщика снимаются.
- не проведения технического обслуживания конструкций в порядке и сроки, установленные ГОСТ ГОСТ Р 59642-2021. "Национальный стандарт Российской Федерации. Средства противопожарной защиты зданий и сооружений. Заполнение проемов в противопожарных преградах. Общие требования к монтажу, техническому обслуживанию и ремонту. Методы контроля

Рекламации по браку не принимаются также в случае, если Покупатель письменно просит остеклить конструкцию на производстве и/или отпустить товар без жесткой упаковки и/или без крытого автотранспортного средства и/или без пирамиды, в этом случае с Поставщика снимаются все гарантии на товар и с момента отпуска товара с производства, любые риски случайной гибели или повреждения товара автоматически переходят на Покупателя.