

# Руководство по работе с рекламациями

## Приемка замочной продукции с рекламациями

### 1. Визуальный осмотр замка на нарушения целостности конструкции

- при установке замка в дверь отверстия под ключ в корпусе или крышке должны быть Ø5 мм. На практике отверстия часто рассверливают либо растачивают – это видно визуально (без применения средств измерений) и приводит к нарушению штатной работы замка на открытие-закрытие;
- при нештатной установке накладок на замок (сверлом Ø2,5 под нарезку резьбы М3 в дверном полотне) корпус либо крышка замка просверливается насквозь – это видно визуально и приводит к заклиниванию сувальд;
- при попытках «подгонки» замка в дверном полотне после его установки возможно попадание вовнутрь замка мелкой металлической пыли (от шлифмашинки). В замках 30<sup>ой</sup> серии это сразу видно, т.к. сувальды в пакете «зависают» на стойках и клинят замок;
- удар замком с выдвинутым засовом об косяк двери приводит к деформации ригелей засова относительно рейки либо хвостовика замка. Визуально – засов «смотрит» вбок относительно лицевой планки замка;
- при вскрытии замка потребителем нарушается целостность гарантийного стикера на крышке замка. Это автоматически снимает гарантию изготовителя.

### 2. Проверка работоспособности замка

**ВАЖНО:** Работоспособность замка должна проверяться строго в вертикальном положении замков, без их наклонов и переворота на 180°.

- засов не доводится до конца при закрывании на последнем обороте – на стойку в пазу 6 мм. попала металлическая стружка, из-за которой засов не может занять штатное положение в двери. Вероятная причина - попытка «подгонки» замка в дверном полотне после его установки;
- ключ цепляется лопаткой за замочное отверстие в корпусе или крышке – причины в смятии (деформации) ограничительного ребра на лопатке ключа. Вероятная причина - нештатная эксплуатация ключа/замка;
- по заеданиям в работе защёлки (от ручки либо от ключа) дефект виден сразу, хотя он может быть связан как с нарушениями при эксплуатации замка, так и обусловлен производственными дефектами;
- требований к щелчкам при срабатывании пружин сувальд в нормативно-технической документации нет. Претензии по данному дефекту нецелесообразны.

**ВАЖНО:** Обнаруженные при первичном осмотре видимые нарушения в большинстве случаев не являются гарантийными. Проинформируйте клиента о возможности платного ремонта.

## **Оформление и отправка продукции с рекламациями**

- Обязательное заполнение акта по браку (приложение №1) с детальным описанием характера брака/дефектов, наличие подписи ответственного лица и печать организации. Пример заполнения – Приложение №2.
- Оригинал акта по браку необходимо распечатать на бумажном носителе и вложить в одну из отправляемых коробок с браком.
- Своевременное информирование Вашего менеджера о рекламациях и их отправке в адрес ООО «Тиара». Отправьте по электронной почте скан акта по браку и информацию по отправке (дата, способ отправки, кол-во коробок и т.д.)

**ВАЖНО:** ООО «Тиара» не несет ответственности за продукцию, отправленную без сопроводительных документов или уведомления Вашего менеджера. Продукция без описания характера брака НЕ РАССМАТРИВАЕТСЯ, а возвращается партнеру с ближайшей отгрузкой.

Благодарим Вас за сотрудничество и надеемся, замочная продукция Гардиан будет радовать Вас своим качеством долгие годы!

С уважением, служба качества ООО «Тиара»





424006, г. Йошкар-Ола, ул. Строителей, 95, корп.102/103 каб.201  
(8362) 45-31-38, 45-12-99 lock@guardian.ru

## АКТ ПО БРАКУ

от \_\_\_\_\_ **ИП Рожков П.А. г.Псков** \_\_\_\_\_  
(наименование организации-потребителя, адрес)

№	Наименование замка	Номер стикера	Выявленный дефект	Отметка об эксплуатации
1	Гардиан 10.11	390711	Сломалась защелка	Был установлен
2	Гардиан 21.12Т	121217	Вертикальный привод не работает	Не эксплуатировался
3	Гардиан 30.15	251015	Проворачивает ключ при открытии-закрытии	Был установлен

Итого к отправке: \_\_\_\_\_ **3 (три)** \_\_\_\_\_ шт.

Контактное лицо: **Петрова А.А.**

Подпись: **Петрова**

Дата: **12.12.2017**

