

ПАМЯТКА КЛИЕНТУ

Уважаемый Покупатель! Благодарим Вас за выбор нашей продукции, и желаем Вам счастья в вашем теплом и красивом доме!

Ниже мы приводим некоторую информацию, которую Вам следует знать:

1. В случае полной оплаты и готовности товара Вы либо Ваше доверенное лицо на основании доверенности обязан забрать товар от Поставщика не позднее трех дней самовывозом. Принять и пересчитать Вам следует в день отгрузки. При себе иметь доверенность, накладные на отпуск запасов на сторону 2 экз.(выдаются бухгалтерией после полной оплаты)

К сожалению, мы не имеем возможности осуществить доставку до Вашего дома нашей продукцией по причине отсутствия собственного автотранспорта. Но менеджеры могут Вам помочь в решении этой задачи, мы привлекли частных извозчиков, которые могут Вам доставить товар по цене чуть ниже рыночной по фиксированным ценам согласно утвержденной карте, они осуществят Вам доставку, в случае Вашего согласия. Если Вы пожелаете найти транспорт самостоятельно, вам подскажу тоннаж и габариты товаров.

Согласно условиям договора, риски случайной гибели товара с момента погрузки со склада несет сам Покупатель. Мы не имеем штатного оператора с автотранспортом и не несем ответственность за сохранность товаров, соответственно претензий к нам быть не должно, в том числе по боям. Обычно, все поставщики облицовочного и строительного кирпича в договорах предусматривают не восстанавливающийся бой порогом не более 5-10%, как показывает практика, при доставке нашей продукцией бой составляет от 0 до 1%, в зависимости от дорог, дальности и местоположения объекта.

***Важно:** Без доверенности третьим лицам продукция не будет отпущена, во избежание наступления неприятностей и взаимных упреков, в случаях случайной гибели товара или других негативных факторов.*

2. Покупатель купивший товар не обязан вносить залог за поддоны, за исключением случаев, когда покупатель купил уцененный товар, тогда последний обязан внести денежные средства в качестве залога за поддоны из расчета 3000тг. за 1 поддон. В случае отказа Покупателем от вноса залога за поддоны, покупатель при самовывозе обязан загрузить товар в ручную за счет собственных сил и средств.
3. Держатель клубной карты, получает кэшбек за приведенного клиента, только после полной отгрузки этого клиента.
4. Условия Программы
5. Участник рекомендует Компанию Teplostil родственнику, другу, коллеге, либо любому другому физическому или юридическому лицу.
6. После приобретения продукции Teplostil клиентами, которые пришли по рекомендации, участник получает кэшбек 100тг за кв.м., либо передает клиентам свой кэш бек в виде дополнительной скидки.
7. Примечание: Скидка и кэшбэк начисляется только при безналичном и наличном расчете полной суммы! При оплате в рассрочку через любой банк скидка и кэшбэк не предоставляются!
8. Доводы Покупателя об отсутствии монтажников, либо отсутствия у последних специальных навыков, не могут служить основанием для возврата товара.

Многие клиенты покупая травертин, гранит, пластиковый сайдинг и другие фасадные материалы, не возвращают их продавцу из-за отсутствия монтажников, или того, что их рабочие не могут их установить. Первые годы существования на рынке мы с пониманием отнеслись к проблеме подборов рабочих нашими клиентами из-за новизны продукта, сейчас же по прошествии трех лет, монтажников на рынке более чем достаточно, вопрос лишь цены, к чему мы точно не имеем никакого отношения. Компания «Строй Монтаж» самостоятельно оказывают услуги по монтажу

термопанелей по цене не дороже средне рыночной, с которыми вы можете заключить отдельный договор, и быть самостоятельными участниками гражданско-правовой сделки.

9. Поставщик вправе отказать Покупателю в возврате денежных средств в случаях превышения 14 (четырнадцати) календарных дней со дня приемки товара Покупателем.

10. Покупатель вправе требовать замену товаров на протяжении всего цикла монтажных работ, имеющих явные признаки заводского брака в количестве, подтвержденных представителем Поставщика. Расходы, связанные с заменой товара несет Покупатель.

11. Декоративные элементы согласно спецификации и в зависимости от поставки сырья (мраморной крошки) могут отличаться в оттенках, возможен (серый, белый, бежевый оттенок). Декоративные изделия рекомендуется окрашивать под цвет стен, либо в другой оттенок.

12. Уверяем Вас, что мы не заинтересованы в том, чтобы у Вас остались излишки товаров, либо напротив не хватило приобретенного товара. Мы понимаем, что в обеих случаях, клиент будет по своему не доволен. **Заклучив договор, мы оба согласились, что рассчитанное количество Товара не может быть точным на все 100%, но является максимально приближенным к действительности исходя из расчетов представленных Покупателем замеров**, при этом, количество достаточности Товара также напрямую связано со сложностью объекта (углов, перепадов, окон и т.д.), а также с квалификацией и бережливым отношением к товару монтажников во время монтажных работ, в связи с чем, стороны не будут в дальнейшем иметь претензий к расчету количества Товара, за исключением случаев, когда имеются грубые ошибки менеджера в расчетах, повлекшие образование остатка Товара в количестве, превышающем 10м². В случаях, когда причиной грубой ошибки менеджера в расчетах послужили замеры, представленные самим Покупателем, либо предоставления им информации о точном количестве Товара без замеров и схем, претензий по остатку и возврату излишек не принимается. Излишки товаров нашего производства в виде термопанелей и декоративных изделий оставшиеся у Покупателя после завершения монтажных работ могут быть приобретены обратно Поставщиком, в случае сохранения товарного вида и отсутствия дефектов, по цене приобретения товара Покупателем согласно договору и приложения к нему, в иных случаях Поставщик вправе отказать принять излишний товар Покупателя.

Излишки товаров комплектующих (не нашего производства) в виде красок, нагель-дюбелей, кафельного клея, пеноклея и др. возврату не подлежат.

Это нормально, если сравнить, то Вы не можете вернуть один исправный холодильник из двух приобретенных после того как решили, что он лишний.

13. Для вашего удобства и по просьбе многих клиентов, мы организовали в нашем офисе продажу комплектующих материалов (не нашего производства) в виде красок, нагель-дюбелей, кафельного клея, пеноклея. Раньше клиентам необходимо было искать рекомендуемые материалы в разных местах продаж, анализировать цены, и оплачивать доставку по отдельности. При этом, мы смогли Вам обеспечить низкую розничную цену по сравнению с другими продавцами, в т.ч. крупных строительных гипермаркетов, поскольку мы не пытаемся заработать на этих материалах, главная цель здесь безубыточность.

***Нагель-дюбеля, шпатлевки, герметики, грунтовки, пеноклеи вы можете забрать одной доставкой вместе с основной продукцией при погрузке с производственного здания.**

***Краски Вы можете по факту приобрести, заколеровать и забрать прямо с офиса.**

***Кафельный клей в тоннах, мы не можем хранить у себя, да и одной доставкой с основной продукцией вы не сможете их забрать, просто потому что вес добавиться прилично и места не хватит в грузовой машине. Поэтому, от наших партнеров с их склада доставка осуществляется по цене ОТ 7000тг, а нашим клиентам закупившим более 100**

мешков доставка в черте города бесплатная. В областные прилегающие районы доставка оговаривается индивидуально, просим уточнять при заказе.

Причина этой памятки, это наше стремление быть честными и открытыми с Вами, ценить и улучшать наше взаимопонимание, умолчать сейчас о том, что следовало бы Вам знать раньше, несомненно подпортит Ваше мнение о нас, к чему мы точно не стремимся! Мы любим наших клиентов, и стараемся дать Вам нужный, полезный, качественный и выгодный Вам продукт – красивый фасад, теплый дом, счастливая семья, сэкономленные деньги!