

авангард
ф а б р и к а м е б е л и

**ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ
НА ФАБРИКУ МЕБЕЛИ
«АВАНГАРД»**



СОДЕРЖАНИЕ

1. История компании	3 стр.
2. ФМ «Авангард» сегодня	23 стр.
3. Массив северокавказского бука	25 стр.
4. Наша деревообработка	29 стр.
5. Строение дивана	33стр.
5. Условия доставки и гарантийного обслуживания	35 стр.
6. Гарантийное обслуживание	36 стр.
7. Стандарты корпоративного стиля ФМ «Авангард»	39 стр.
8. Нормативная и законодательная база розничной торговли	40 стр.
9. Документооборот и делопроизводство на подиуме	48 стр.
10. Стандарт работы с рекламациями	53 стр.
11. Схема движения заказа	59 стр.
12. Взаимодействие со смежными структурами фабрики мебели	60 стр.
13. Стандарт работы с проверяющими органами	61 стр.

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

1996 год – создание ФМ «Авангард» в г.Королев на базе крупнейшего мебельного предприятия – Ассоциации производителей мебели «Аллегро».



Штат – 35 человек:

- КБ
- Цех раскроя листового материала
- Цех раскроя ткани
- Цех пошива
- Обивочный цех



1 500 кв.м –
производственные площади

Фабрика выходит на
рынок с коллекцией
детской мебели

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

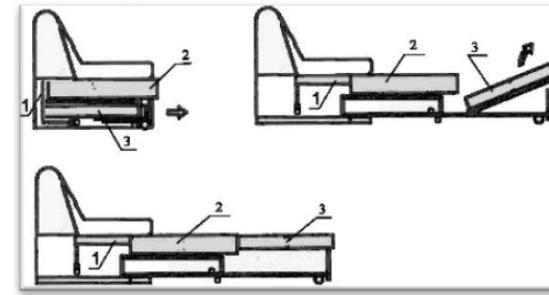
В 1999 году Фабрика приступает к разработке мебели для взрослых. Перед КБ была поставлена задача – разработка диванов, которые ночью трансформируются в комфортную кровать.



**Первая модель,
соответствующая
данной идеи,
модульная система
«Виктория»**

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

2003 год – ФМ «Авангард» разработала и запатентовала механизм трансформации «Авангард» («Конрад»).



Разработка данного механизма и потребительский спрос ставят перед фабрикой новую задачу – разработка кровати, которая трансформируется в диван, а не наоборот!

ФМ «Авангард» обратила внимание на механизмы трансформации «Аккордеон» с широким выбором размера спального места.



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

Решив задачу превращения полноценной кровати в диван, фабрика столкнулась с вопросом **эстетического вида кровати – дивана.**

Чем выделить диваны-кровати нашей фабрики на рынке?

Эту задачу компания решила за счет видовых декоративных элементов из массива северокавказского бука.

Так появляется коллекция
«Искусства & Ремесла» и
первый ее представитель
«Кентукки».



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

Так как обработка дерева на тот момент осуществлялась вручную, ФМ «Авангард» не могла дать рынку необходимое количество изделий, поскольку спрос на «Искусства & Ремесла» быстро рос.

2004 год – на собрании акционеров принято решение о покупке деревообрабатывающего производства на территории ДСК 160 в г.Королев.

С 2005 года деревообрабатывающее производство позволяло выпускать до **300 диванов – кроватей** в месяц.

В этом же году на мебельной выставке коллекция «И&Р» привлекла внимание итальянских представителей производства мягкой мебели – в результате совместной работы ФМ «Авангард» в **2005-2006 гг. приобретает и адаптирует итальянскую технологию обработки дерева.**

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

Деревообрабатывающее производство

Кавказский бук – одна из ценнейших пород дерева.

Она наиболее подходит для наших климатических условий. Буковая древесина имеет мелкую структуру.

Она твердая и прочная. Это продлевает срок службы мягкой мебели в несколько раз, по сравнению с другими породами дерева.



При получения массива с биржи леса
древесина проходит тесты
на влажность и напряжение:

- влажность не более 10%
- напряжение («вилка»)

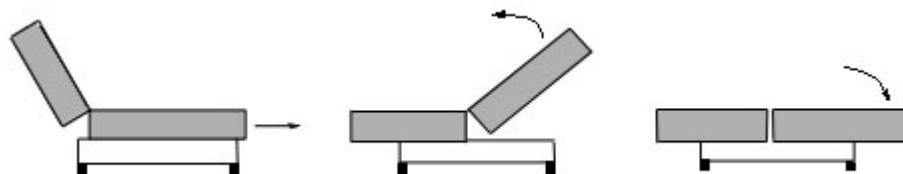


ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

2006 г. – внедрение механизма трансформации «аккордеон» размером 1950 мм. Наша компания первая вышла на рынок с аккордеоном шире стандартного размера спального места 1600.



2007 г. – ФМ «Авангард» разработала и запатентовала механизм трансформации «**Книжка МС**»



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели

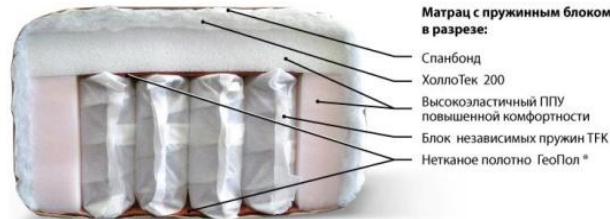
2004 год – начала свое существование собственная розничная фирменная сеть (более 70 торговых представительств по Москве и Московской области, более 100 торговых представительств в России и странах СНГ)

2008 год – ФМ «Авангард» – единственная из всех производителей мягкой мебели успешно завершила сертификацию в Международном экологическом фонде всей выпускаемой фабрикой продукции.



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

□ Одна из последних разработок
КБ ФМ «Авангард» – **модульная
система «Mango»** – дала потребителю
полноценную кровать с блоком
независимых пружин, которая
легко трансформируется в диван.



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

В 2011 году в модельном ряду ФМ «Авангард»
появилась коллекция Кроватей, деревянных,
из массива бука.



В 2011 году фабрика разработала и
выпустила коллекцию
«Be Fresh», которая стала новым
словом в дизайне мягкой мебели.



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

С 2011 года мы принимаем участие в передаче «Фазенда» и «Школа ремонта». В 22-х проектах представлены диваны нашей фабрики разной стилистики.



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели

В **2012 году** для фотосъёмки рубрики «Лицо с обложки» в **журнале «Отдохни»**, наша фабрика изготовила и предоставила несколько моделей по индивидуальным проектам.



“Живет себе обычная с виду девочка, но есть у нее тайна...”

как сражу? На наших съемках у вас будет возможность это сделать.

— Пока с оружием в руках мы не сошли в бой. В кустах, откуда я родом, к оружью относятся с уважением, забыли, книжки есть почти в каждом доме. Но у нас не было. Знаете, почему? У нас был очень закончительный род, и всплеск временно «раскулачивания». Никаких семейных разногласий не осталось, все конфликты. Проща, есть пожелание, что кто-то из наших предков заслал в окресты циркуль тексту книгодов, собак, украинцев. Но чтобы это найти, нужно перечитать все книги. Кстати, кстати,

— Машину пока не вижу, зато на линии скажу достаточно уверенно. Недавно мне подарили чистопись английского скандинава неописуемой красоты. Я назвала его Альбюром. Кстати, кирпичи я села в седло всего года четыре назад, но чистую, что тип к героям ушел из меня в крови. Например, гипогон я не отдала вообще, но тут села на Альбира — и он меня понес по деревенским тропам со свежим воспоминанием...»

WSA: Weitstaer Studio Art известна также
называнием **DREAMСТУДИЯ** решает задачи
сложности мифы - от рекламных кампаний
до знаменитости до парадных портретов
портфолио. Команда фотографов, дизайнеров,
статистов, визажистов, парикмахеров, артистов
создают неповторимые образы для фильмов.
Опытные специалисты научат держаться
весь моделью или фотографом. А наш
центр найдет для Вас место на обитеце центра.

A woman with dark hair tied back is sitting on a light green sofa. She is wearing a sleeveless, knee-length dress with vertical black and white stripes. She is looking down at a glass of white wine she is holding in her right hand. Her left hand rests on her hip. She is wearing a thin bracelet on her right wrist and a wide black belt around her waist. Her feet are propped up, showing red pointed-toe pumps. The background consists of three large windows that look out onto a city skyline, including recognizable landmarks like St. Peter's Basilica and the Colosseum.

В «Звёздном проекте» принимали участие: Сати Казанова, Надя Ручка и другие артисты.

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели

В **2012 году** в модельном ряду коллекции «Mix Line» появляются модульные системы на базе механизма трансформации «аккордеон»



В **2013 году** фабрика пополнила коллекцию **«Искусства & Ремесла»** модульными системами **«Ричмонд»** и **«Орегон»**



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели



Так же в 2013 году были представлены эксклюзивные модели диванов из коллекции «Искусства и ремесла» с декоративной ручной росписью.

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели

В 2013 году наша компания завершила проект «Ортопедия».



Наша фабрика разработала эксклюзивные беспружинные матрасы с ортопедическим эффектом на диваны-кровати с механизмом трансформации спального места «аккордеон». Матрасы, уменьшающие обратное давление на наше тело.

Мы используем для изготовления наших диванов-кроватей собственные разработки. Тестирование диванов-кроватей проходит непосредственно при участии врачей ортопедов.

Высокая плотность и пористая структура беспружинного материала обеспечивает телу человека мягкую ортопедическую поддержку без лишнего давления и с оптимальным комфортом.

Наша компания совместно с лидером по производству ППУ России и Европы разработала три вида инновационных материалов для наших диванов – кроватей. Для визуального отличия нашей разработки - мы покрасили наши матрасы в разные цвета. У нас эксклюзивный продукт, для которого были выбраны эксклюзивные цвета.

ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели

В **2013 году** была выпущена модель «Диамант» из новой коллекции «День и Ночь» на базе механизма трансформации «аккордеон»



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

В 2014 году фабрика разработала и выпустила две модели для коллекции «Искусства & Ремесла» с механизмами трансформации «Еврософа» и «Французская раскладушка»



«АРИЗОНА»
еврософа



«РИЧМОНД» БД2, МД2
французская
раскладушка



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели



В **августе 2014 года** коллекция «Искусства & Ремесла» пополнилась новыми моделями на базе механизма трансформации «аккордеон», линия «Арабески». Эти диваны имеют необычный цвет декора с насыщенным и сложным орнаментом.



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели

В ноябре 2014 года на базе коллекции «Искусства и Ремёсла» создается новая коллекция «Леруа» - это не обычное, остро-модное, современное направление.



ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

авангард
фабрика мебели

В **мае 2015 года** коллекция аксессуаров из букса пополняется новыми предметами интерьера: торшеры и настольные лампы.



Яркий свет, подобно громким звукам, утомляет, поэтому полумрак так притягателен – он расслабляет , способствуя психологическому и физическому отдыху . На помощь приходят настольные светильники и конечно торшеры.

ФМ «АВАНГАРД» СЕГОДНЯ



Штат
300 чел.



Коллекция
«Искусства &
Ремесла»



10 000 м.кв.

Коллекция
«Перуа»



Дерево-
обработка



Коллекция
«День и ночь»



КБ



Служба
Доставки и
сборки

Коллекция
кроватей



Более 70
розничных
точек



Коллекция
аксессуаров



НАШИ КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

авангард
фабрика мебели

- Наша фабрика 19 лет на рынке – гарантия качества и стабильности для нашего клиента.
- Собственное деревообрабатывающее производство, которое занимает лидирующую позицию по качеству обработки древесины на рынке РФ.
- Собственное КБ и количество «новинок» говорит о том, что наша компания спешит предвосхитить потребности потребителя.
- Четыре коллекции мебели разной стилистической направленности позволяет удовлетворить даже самый взыскательный вкус клиента.
- Сертификат экологического соответствия защищает здоровье нашего клиента.
- Заботясь о здоровье клиента, мы специально разработали систему здорового сна, которая включает в себя ортопедическое основание, эксклюзивные матрасы с ортопедическим эффектом пропитанные экстрактом Алоз вера и подушки из вязкоэластичной пены.
- Собственная служба доставки позволяет гарантировать клиенту высокий уровень сервиса.
- Для нашего клиента мы осуществляем гарантийное и постгарантийное обслуживание.

МАССИВ СЕВЕРОКАВКАЗСКОГО БУКА

ЭВАНГАРД
фабрика мебели

Всем известно, что первая мебель изготавливалась из дерева. Еще наши предки понимали, насколько прочным и надежным материалом оно является. И даже сегодня, в век технического прогресса и синтетических материалов, все больше людей отдают предпочтение деревянной мебели.

На протяжении многих веков мебель из натурального дерева использовалась для создания интерьера. Предметы мебели из массива имеют ряд преимуществ.

- ✓ **Первое**, природный и экологически чистый материал. В наше время ритм жизни очень высок, а мебель из натурального дерева дает возможность отдохнуть и приближает человека к природе. Экологически чистое дерево не содержит токсичных примесей.
- ✓ **Второе**, надежность и долговечность мебели из дерева доказана многовековым опытом в оформлении интерьера. Диваны - кровати из дерева во все времена были и остаются прочными и надежными. Такая мебель может стать частью семейных ценностей и традиций.
- ✓ **Третье**, мебель из массива дерева всегда неповторима. Каждое дерево имеет свою природную текстуру и природный рисунок на срезе. Современные технологии позволяют эффектно подчеркнуть натуральную красоту и фактуру дерева, а также с помощью тонирования создать эксклюзивные и неповторимые изделия.

МАССИВ СЕВЕРОКАВКАЗСКОГО БУКА

ЭВАНГАРД
фабрика мебели

Массив кавказского бука – одна из самых ценных пород дерева. Породой **древесины** принято называть её разновидности, получаемые от различных древесных растений. Ценность породы древесины определяется её прочностью, долговечностью и неповторимостью рисунка , а так же тем ,что в них не содержатся смолы, в отличие от хвойных пород. Изделия из **ценных пород древесины** весьма дороги,т.к. в них «закладываются» высокая стоимость сырья и большой объем работ, требующийся на обработку дерева.

Кроме превосходных эстетических качеств и отличных эксплуатационных характеристик, мебель из массива кавказского бука обладает **«положительной» энергетикой**. Бук считается деревом донором, а значит, будет улучшать самочувствие человека, который будет использовать ее. Его древесина повышает стрессоустойчивость, помогает сосредоточиться и даже способна улучшить кровообращение. Эксперты отмечают, что предметы интерьера, произведенные из бука, являются настоящим открытием для всех, кто мечтает о спокойствии и комфорте. Энергетика бука очень благоприятно влияет на человека. Мебель из этой породы дерева придает человеку физических сил и дает положительный эмоциональный заряд.

Еще один плюс массива бука – это его антисептические свойства, которые оказывают противопаразитное и противомикробное действие. Поэтому мебель, изготовленная из этого дерева, рекомендуется для любой комнаты в доме: детской, спальни, гостиной, а также для кухни.

МАССИВ СЕВЕРОКАВКАЗСКОГО БУКА

ЭВАНГАРД
фабрика мебели

Северокавказский бук также надежен, как дуб. Кроме того, древесина бука очень прочная, твердая, хорошо гнётся, легко поддаётся резке и шлифуется, хорошо красится.

Древесина бука из горных районов считается более качественной. Плотность древесины бука составляет около 700 кг/м3. После сушки большинство показателей улучшаются, сухая доска из бука становится прочнее дуба при изгибе, превосходит его в жесткости и сопротивлении сдвигу на 20% и значительно по прочности при ударных нагрузках.

В настоящее время бук – это один из самых популярных и востребованных пиломатериалов, обладающих исключительной красотой и прочностью . За лёгкость в обработке бук всегда ценился мебельщиками.

Особенное внимание на мебель из бука следует обратить тем, кто только начал заниматься обустройством своей квартиры. Мебель и аксессуары из этой породы дерева станут отличным дополнением любого интерьера. Так, детская мебель из бука станет настоящим открытием для тех, кто заботится о здоровье малышей. Ребенок в комнате с мебелью из букса будет более активен и жизнерадостен.

Кроме того, в такой детской не будет вредных испарений. Детская мебель, сделанная из букса, приятна на ощупь, надежна и удобна. То же самое можно сказать и о мебели для сна. Эксперты считают, что в такой комнате сон будет глубоким и приятным.

Сейчас в моде обустраивать дом в соответствии с представлениями о «здоровой» энергетике! Поэтому многие стараются купить именно мебель из натурального дерева. Профессионалы долгое время работающие с буком , не зря говорят о том, что в доме должна стоять мебель только их массива этого дерева , поскольку это одна из самых энергетически благоприятных для человека пород древесины. Бук словно подпитывает человека, наделяет его дополнительной силой. Это может подтвердить каждый , кто когда-либо побывал в кавказском буковом лесу.

МАССИВ СЕВЕРОКАЗСКОГО БУКА

ЭВАНГАРД
фабрика мебели

Буковая мебель - это всегда первоклассная, исполненная в разнообразных стилях, красивая, комфортная, долговечная и прочная мебель, которая подчеркнет изысканность любого интерьера. Предметы мебели, созданные из массива кавказского бука, не только придаст изысканную красоту интерьеру, но и подарит комфорт в использовании, **поможет сохранить здоровье и благоприятную атмосферу в доме.**

Современные технологии позволяют создавать влагостойкие поверхности, что способствует увеличению срока эксплуатации мебели. Так или иначе, сегодня в Москве мебель из бука стала достаточно востребована.



НАША ДЕРЕВООБРАБОТКА

- ✓ Мы закупаем бук только высшего сорта - «0» и «1», что подразумевает отсутствие сучков, ядра и прочих дефектов. Прежде чем использовать полученную древесину, которая приходит к нам в сухой обрезной доске, мы проверяем ее на **влажность и напряжение**. Начальник лесобиржи при помощи специальных приборов (бесконтактного фирмы Wagner и контактного фирмы Gann) проверяет влажность древесины. Она должна составлять не более 10%. Если влажность будет выше, древесина со временем будет подсыхать, менять свою геометрию, трескаться.
- ✓ В любой древесине и доске изначально есть напряжение, которое ведет к деформации. Это напряжение должно сниматься соблюдением мягкого режима сушки и последующей стабилизационной выдержкой. Но иногда, хозяин леса торопится продать древесину бука и недостаточное время его сушит, нарушая технологический процесс. В этом случае в древесине остается напряжение, которое не позволяет использовать ее без неминуемо возникающей деформации. Уже через незначительное время наблюдения за двузубой вилкой начальник нашей лесобиржи может сказать, напряжена ли древесина.

Таким образом, мы используем сырье высшего качества для изготовления нашей мебели.



НАША ДЕРЕВООБРАБОТКА ЭТАПЫ

ЭВАНГАРД
фабрика мебели

✓ Первый этап, который проходит доска – это первичная заготовка. На этом этапе доска превращается в заготовку определенного размера, заданного для конкретной модели. Далее заготовка проходит обработку на 4-хстороннем станке Weinig. Для больших форм мы склеиваем заготовки. Склейивание позволяет нам стабилизировать древесину и избежать искривления крупногабаритных деталей в процессе сборки и эксплуатации. Клей мы используем немецкого производства без добавления химических элементов, на водной основе «Kleiberit 303» и «Rakoll».

✓ Далее, первичная заготовка попадает в цех фрезировки, где ей придаются сложные и элегантные формы.

Деталь подвергается первичной шлифовке.
В этом же цеху производится присадка деталей.
Сложные декоративные рисунки и контурная
резка производятся на станках с ЧПУ.



НАША ДЕРЕВООБРАБОТКА ЭТАПЫ

авангард
фабрика мебели

✓ После этого некоторые детали попадают в сборочный цех, например такие как подлокотники «Mango», «Чикаго», «Аляски» и др. Сборка производится с помощью шкантов и клея для того чтобы все соединительные элементы остались невидимыми и сохранился идеальный вид изделия. Затем все детали подвергаются вторичной ручной шлифовке перед лакокрасочными процедурами.

✓ В лакокрасочном цехе каждая деталь покрывается морилкой, грунтовкой, проходит межоперационную шлифовку и покрывается лаком, итальянским на водной основе фирмы «Renner».



✓ В цехе сборки происходит подбор деталей по распилу (рисунку дерева), чтобы на обоих подлокотниках модели был одинаковый рисунок и окончательная сборка, и упаковка готовых комплектов.

НАША ДЕРЕВООБРАБОТКА ЭТАПЫ

авангард
фабрика мебели

Профессиональная покраска (окраска) древесины производится только высококачественными материалами с соблюдением всех технологий, что обеспечивает первоклассный внешний вид и долговечность покрытий. Наша фабрика предлагает широкий выбор цветовой гаммы ВДЭ (видовых декоративных элементов) как базовые цвета, так и эксклюзивные.



Орех



Махагон



Топлёный мёд



Венге



Декапе



Белое золото



Белый



Киори



Мускатный орех



Горький шоколад



Гранат



Лагуна



Пепел



Ваниль

Покупатель так же может выбрать покрытие матовым лаком или глянцевым.

СТРОЕНИЕ ДИВАНА

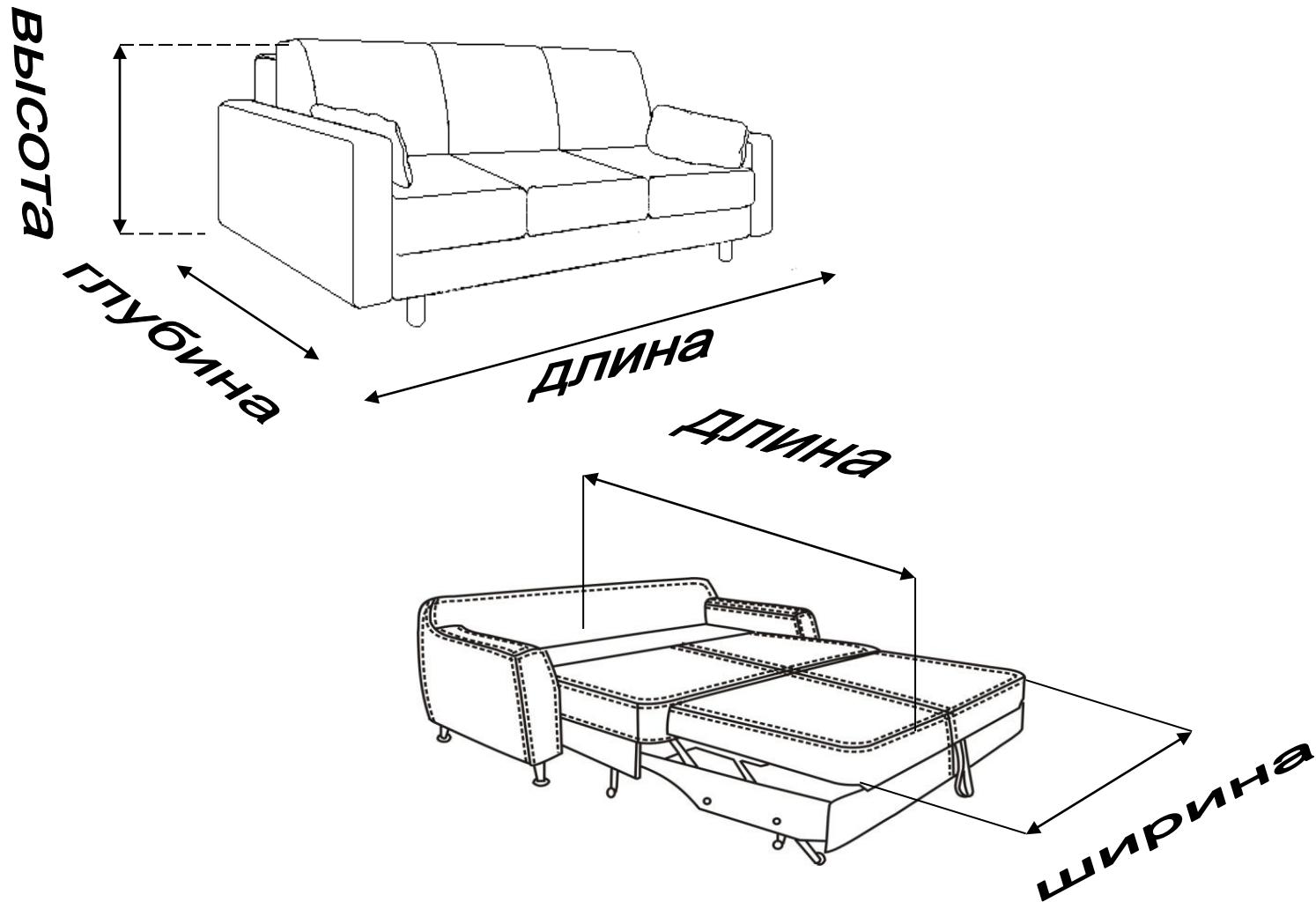


- 1. Приспинные подушки
- 2. Жесткая спинка
- 3. Царга дивана, царга оттоманки
- 4. Подушки сидения
- 5. ВДЭ

- 6. Жесткий подлокотник
- 7. Мягкий подлокотник
- 8. Оттоманка
- 9. Эркер

- 1. Угол дивана определяется, стоя к нему лицом.
- 2. Модульная система просчитывается, стоя к ней лицом и перечисляя каждый модуль слева на право.

ГАБАРИТЫ И РАЗМЕРЫ



УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ И ЗАНОСА МЕБЕЛИ

авангард
фабрика мебели



Доставка мебели



Занос мебели



Сборка мебели

Доставка в пределах МКАД –
БЕСПЛАТНО!

08:00 – 23:00

Ежедневно, кроме воскресенья и
праздничных дней

За МКАД – **40 руб/км** (с помощью
программы «Яндекс карты»
рассчитывается километраж)

Королёв, Щёлково, Мытищи, Пушкино
– доставка бесплатно.

**Обязательные условия подъема, заноса и сборки
мебели:**

- ширина дверного проема не менее 80 см , высота – 200 см,
глубина между двойными дверями – не более 20 см;
- ширина коридоров с углом для заноса не менее 120 см;
- лестничные марши имеют ширину не менее 105 см
- этажная площадка – ширину не менее 110 см
- расценки см. в памятке для клиента по условиям доставки.

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

**Кавказский бук – гарантия надёжности,
прочности и долговечности.**

Наша мебель выполнена из массива северокавказского бука высокогорных районов Северной Осетии – твёрдая прочная, ценная и экологическая древесина.

Массив северокавказского бука обладает высокими эксплуатационными качествами и прежде чем стать нашими диванами, древесина проходит жесткий отбор на соответствие технологическим требованиям (тесты на влажность и внутреннее напряжение)

Уникальная многоуровневая технология обработки декоративных элементов предаёт благородный вид и увеличивает срок службы наших изделий.

Наша фабрика единственная производит обработку деревянных элементов в разобранном виде (отдельно каждую деталь) – нет не обработанных участков, а значит, все поры запечатаны. Это особенно важно именно в наших климатических условиях.

ЭВАНГАРД
Фабрика мебели



**Поэтому мы смело
даём на деревянные
элементы наших
диванов гарантию
10 лет!**

ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Срок гарантии изделия - 18 месяцев со дня доставки + постгарантийное обслуживание.
- Срок службы изделия – не менее 5 лет.

Претензии по внешнему виду изделия, некомплекту, а также несоответствию заказа принимаются только непосредственно при получении изделия. В дальнейшем такие претензии не принимаются, все работы осуществляются за счет покупателя.

Внимание!!! Важно!! Латы. Поломка лат не является гарантийным обязательством, так как происходит в связи с механическими повреждениями. При возникновении случаев поломки лат специалист отдела рекламаций не выезжает на адрес, а латы передаются на подиум.

Наполнение подушек. В зависимости от размера подушки (приспинной или декоративной) наполнение происходит, согласно установленного стандартного веса и плотности, соответствующего техническим требованиям. Наполнитель в подушки заполняется при помощи специального дозатора и затем взвешивается на электронных весах. Обязательно необходимо демонстрировать наполнение подушек при оформлении заказа на подиуме, с целью избежать возникновения претензий при доставке.



ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

авангард
фабрика мебели

Дозаказ (разнотон ткани, разнотон ВДЭ). Обязательно информировать покупателя о возможном разнотоне при заказе с временным интервалом!

Описание дефектов при продаже с подиума. При наличии дефектов на моделях, подлежащих реализации с подиума, в обязательном порядке необходимо указать в спецификации (примечание) все имеющиеся недостатки, с примечанием: «Клиент ознакомлен, подпись клиента, скидка»!!!

Случаи, когда не производится гарантийное обслуживание

- истечения гарантийного срока
- невыполнения условий эксплуатации
- наличия на изделии механических повреждений
- превышения допустимых нагрузок на механизм трансформации
- нанесения ущерба изделию или его утери, вследствие обстоятельств непреодолимой силы (стихия, пожар, наводнение, несчастные случаи и т.д.)
- нанесения ущерба изделию в результате умышленных или ошибочных действий потребителя
- нанесения ущерба изделию, вызванного попаданием внутрь изделия посторонних предметов, жидкостей, животных, насекомых и т.д.
- наличия следов постороннего вмешательства в изделие или ремонта изделия самостоятельно либо организациями, предприятиями или частными лицами, не уполномоченными на это ФМ.
- нанесения изделию ущерба в результате внесения изменений в его конструкцию
- использования изделия в производственных целях

Во всех этих случаях сервисное обслуживание производится за счет покупателя по ФМ расценкам.



СТАНДАРТЫ КОРПОРАТИВНОГО СТИЛЯ

авангард
фабрика мебели

▶ Продавец - консультант, работающий на подиуме или в фирменном салоне ФМ "Авангард" обязан придерживаться стандартов корпоративного стиля

Критерий	Стандарт
Профессиональный внешний вид	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Одет профессионально – белый верх, черный низ.<input type="checkbox"/> Выглядит опрятно, имеет ухоженный вид.<input type="checkbox"/> Неяркий макияж (для женщин) / аккуратно выбрит (для мужчин).<input type="checkbox"/> Отсутствие неприятных, табачных, резких парфюмерных запахов.<input type="checkbox"/> Не имеет татуировок и пирсинга на видимых частях тела. <p><i>Недопустимы: мини-юбка; футболка или блузка, оголяющие тело при наклоне; глубокое декольте на блузке или футболке, рваные и грязные предметы одежды, джинсы.</i></p>
Рабочее место	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Поддерживает рабочий стол в чистоте и порядке.<input type="checkbox"/> Документы убраны в недоступное для посторонних лиц место.<input type="checkbox"/> Мебель должна быть чистой, без пятен.<input type="checkbox"/> Образцы тканей должны быть аккуратно развезены на стойках для тканей.<input type="checkbox"/> Контролирует наличие раздаточных рекламных материалов в доступном для покупателей месте.
Режим работы	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Соблюдает режим и график работы салона.<input type="checkbox"/> Всегда приходит на рабочее место за 15 минут.<input type="checkbox"/> Включает ПК, проверяет работоспособность оргтехники, обрабатывает электронную почту.<input type="checkbox"/> Наводит порядок на подиуме, проверяет мебель, раскладывает рекламные материалы.

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

авангард
фабрика мебели

Взаимоотношения продавца и покупателя при розничной продаже регулируются:

- Гражданским кодексом РФ
- Законом о защите прав потребителей от 07.02.92г № 2300-1.
- Правилом продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.98г. №55
- Договором купли – продажи

Из положений гражданского законодательства (статья 492 и статья 506 ГК РФ) следует, что основным критерием, позволяющим отличить оптовую и розничную торговлю, является конечная цель использования товара, приобретаемого покупателем. Если товар приобретается для дальнейшего использования в предпринимательской деятельности, то это свидетельствует об оптовой торговле. Если же товар приобретается для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью, то имеет место розница.

Причем, если при оптовой продаже отношения продавца и покупателя товара регулируются договором поставки, то при розничной торговле всегда носят характер договора розничной купли-продажи.

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

АВАНГАРД
Фабрика мебели

Согласно статье 492 ГК РФ по договору розничной продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. К отношениям по договору розничной купли – продажи с участием покупателя – гражданина, не урегулированным ГК РФ, применяются законы о защите прав потребителей. Это, прежде всего Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей).

В качестве продавца по договору розничной купли-продажи выступает юридическое лицо или гражданин, осуществляющий предпринимательскую деятельность, предметом этой деятельности должна являться продажа товаров в розницу.

Договор розничной купли - продажи является публичным договором. Определение публичного договора купли-продажи дано в статье 426 ГК РФ:

«1. Публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратится (розничная торговля, перевозка транспортом общего пользования, услуги связи, энергоснабжение, медицинское, гостиничное обслуживание и тому подобное).»

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

авангард
фабрика мебели

Коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами.

2. Цена товаров, работ и услуг, а также иные условия публичного договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законом и иными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

3. Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается.

При необоснованном уклонении коммерческой организации от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные пунктом 4 статьи 445 настоящего Кодекса.

4. В случаях, предусмотренных законом, Правительство Российской Федерации может издавать правила, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (типовые договоры, положения и тому подобные).

5. Условия публичного договора, не соответствующие требованиям, установленным пунктами 2 и 4 настоящей статьи, ничтожны».

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

авангард
фабрика мебели

Как следует из статьи 426 ГК РФ, продавец обязан продать товар любому физическому лицу, кто обратился к нему с просьбой о заключении договора. При этом продавец не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами. Иными словами, договор розничной купли – продажи может заключаться и с индивидуальными предпринимателями и с организациями.

По общему правилу, установленному статьей 493 ГК РФ, договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека, или иного документа, подтверждающего оплату товара:

«Если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли - продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель (статья 428), договор розничной купли - продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий».

Иначе говоря, если у покупателя отсутствуют указанные документы, а ему необходимо подтвердить факт заключения договора, а также его условия, то он может прибегнуть к свидетельским показаниям.

16.07.2015

Учебный центр ФМ "Авангард"

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

авангард
фабрика мебели

Покупатель по договору розничной купли-продажи совершает покупку за свой счет и в своих интересах. При этом продавец обязан предоставить покупателю всю необходимую покупателю информацию о товаре, кроме того, покупатель до момента заключения договора розничной купли-продажи (то есть до момента его оплаты), имеет право осмотреть товар. В том случае, если продавцом покупателю не была предоставлена необходимая информация о товаре, он может требовать возврата уплаченной за товар суммы, а также возмещения других убытков (статья 495 ГК РФ).

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года №55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – Постановление №55) утверждены:

- Правила продажи отдельных видов товаров
- Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

авангард
фабрика мебели

Особенностям продажи мебели посвящен раздел XV Правил №55. В указанном разделе говорится, что кроме общих сведений, перечисленных в пунктах 11 и 12 Правил №55, должны содержаться специальные сведения:

- о функциональном назначении;
- о материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;
- о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы обеспечить свободный доступ к ним покупателей для осмотра.

Согласно пункту 15 Правил продажи товаров по образцам, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года №918 при продаже комплектов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов обстановки и оборудования, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий.

Продавец обязан осуществлять предпродажную подготовку мебели, включающую в себя проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки мебели (если мебель является разборной), а также проверку наличия всех предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели.

16.07.2015

Учебный центр ФМ "Авангард"

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

авангард
фабрика мебели

При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указывается наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала, при необходимости – инструкция по сборке и эксплуатации мебели.

Статьей 18 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей» определено, что потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

ЮРИДИЧЕСКАЯ БАЗА, РЕГУЛИРУЮЩАЯ ВЗАЙМООТНОШЕНИЯ ПРОДАВЦА И ПОКУПАТЕЛЯ ПРИ РОЗНИЧНОЙ КУПЛЕ-ПРОДАЖЕ

авангард
фабрика мебели

В соответствии с пунктом 7 статьи 18 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей»:

«Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров».

Отметим, что покупатель, обратившийся за устранением недостатков или за заменой мебели на аналогичный товар в период гарантийного срока, остается на этот период без мебели. Так как мебель включена в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара (Постановление №55).

Кроме того, статьей 25 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей» определено, что потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты) не подлежат обмену, так как включены в перечень товаров, не подлежащих обмену (Постановление №55). Поэтому, если в купленном товаре нет недостатков, а товар просто не подошел покупателю по размеру, фасону, расцветки и так далее, то продавец не обязан обменивать бытовую мебель на аналогичные товары. В тоже время закон не запрещает продавцу выполнить требование покупателя об обмене приобретенного товара, на основании договора с ним. При этом обмениваемая мебель должна иметь товарный вид. Кроме того должны быть сохранены фабричные пломбы, товарный чек.

СТАНДАРТЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА

авангард
ф а б р и к а м е б е л и

Документ

Содержание

При оформлении заказа

Договор купли - продажи

Документ, на основании которого продавец передает товар покупателю (физическому лицу) в пользование. В договоре прописываем: условия продажи мебели, денежные обязательства, условия доставки, гарантийные сроки, паспортные данные покупателя.

Спецификация

Неотъемлемая часть договора, в которой прописываем:

- ФИО покупателя;
- дата готовности + три дня на доставку;
- адрес доставки;
- наименование товара;
- вариант кроя;
- наименование, код, категория, поставщик обивочного материала;
- количество предметов, входящих в набор мебели;
- цена каждого предмета;
- общая стоимость набора мебели;
- ФИ продавца – консультанта.

Чек

Документ, подтверждающий оплату товара.

СТАНДАРТЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА

авангард
ф а б р и к а м е б е л и

Документ	Содержание
Папка для работы с клиентами	
1. Каталоги продукции	
2. Прайс-лист	
3. Бланки – заказов на модели (спецификации фабричные)	
4. Сверка по тканям (наличие, категория, код обивочного материала)	Оператор отправляет по электронной почте в салон, так же можно посмотреть на сайте фабрики www.avangard.biz (партнерство / помошь дилеру)
5. Список рабочих телефонов	
6. Информационные письма	Подшивка всех писем, которые приходят с фабрики.
7. Методическое пособие с техническими описаниями.	

СТАНДАРТЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА

авангард
фабрика мебели

Документ	Содержание
Документы на модели диванов	
1. Паспорт на каждую модель	Содержит информацию о правилах эксплуатации и ухода за мебелью, перечень материалов, используемых в изготовлении мебели, уход за обивочной тканью, гарантийные обязательства и условия гарантии.
2. Уход за тканями	
Отчетность и служебная документация	
1. Отчет о наличии и движении всех диванов и кресел	Приход, продажа, месячный отчет по факсу отправить для бухгалтерии первого числа, каждого месяца
2. Отчет продаж за месяц, график работы	По факсу отправить на фабрику первого числа, каждого месяца – для менеджера, курирующего салон
3. Клиентская база	На каждом подиуме заводится продавцами – консультантами тетрадь по работе с клиентами
4. Служебная документация об изменениях на фабрике	Информационные письма, присыпает оператор на электронную почту салона
5. Анализ работы выставочных образцов	Заполняется по единому стандарту

СТАНДАРТЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА

авангард
ф а б р и к а м е б е л и

Документ	Содержание
Инструменты	
1. Рулетка	
2. Калькулятор	
3. Щетка для чистки диванов	
4. Канцелярские товары	Маркеры, ручки, карандаши, линейка, бумага, степлер, штих, клей, ножницы, файлы
Документы на информационной доске	
1. Книга отзывов и предложений	<p>Предоставляется покупателю по первому его требованию (должна быть пронумерована, прошнурована, с печатью организации и подписью руководителя). Книга отзывов и предложений является документом строгой отчетности и не может списываться до ее заполнения. Не полностью заполненная в течение календарного года Книга отзывов и предложений продлевается на следующий год, о чем выдавший ее орган делает соответствующую запись в Книге. При заполнении всей Книги она вместе с кратким отчетом о характере жалоб и принятых мерах передается органу, ее выдавшему. Принятая Книга хранится в течение одного года, после чего уничтожается по акту, взамен немедленно выдается новая Книга.</p>

СТАНДАРТЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА

авангард
фабрика мебели

Документ	Содержание
Документы на информационной доске	
2. Закон о защите прав потребителей от 07.02.92г № 2300-1 (с последующими изменениями и дополнениями)	
3. Вывеска	Должна содержать следующие сведения: <input type="checkbox"/> фирменное наименование организации; <input type="checkbox"/> место ее нахождения (юридический адрес)
4. Режим работы салона	
5. Телефоны контролирующих организаций	Налоговая инспекция, СЭС, Отдел защиты прав потребителей, Торговая инспекция, Управление торговли и сферы услуг
6. Вывеска	План – схема эвакуации
<p>► Представители проверяющих органов в салоне, требовать иных обязательных условий для торговли не вправе!</p>	
Ценники	Должны быть оформлены единообразно и четко сформулированы (оформляет офис – менеджер на фабрике). На них должно быть указано: <input type="checkbox"/> наименование товара; <input type="checkbox"/> цена за единицу; <input type="checkbox"/> подпись материально ответственного лица или печать организации; <input type="checkbox"/> дата оформления ценника.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ

авангард
фабрика мебели

Согласно Закону о защите прав потребителей от 07.02.92г № 2300 – 1 покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору требовать от продавца:

замены на товар аналогичной модели;

замены на такой же товар другой модели с соответствующим перерасчетом покупной цены;

соразмерного уменьшения покупной цены;

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов, понесенных покупателем или третьим лицом на устранение недостатков товара.

расходов, понесенных покупателем или третьим лицом на устранение недостатков товара.

► **ОДНАКО** покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара (мягкая мебель относится и к той и к другой категории) только в случае существенного нарушения требований к его качеству. Что относится к существенному нарушению? Тот недостаток, при наличии которого нельзя использовать мебель по назначению. Например: не работает механизм дивана, обивка повреждена таким образом, что устраниить недостаток невозможно кроме как путем замены обивки и т.д.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ

авангард
фабрика мебели

► Клиент может предъявить претензию по телефону или в салоне!

Порядок действия при предъявлении претензии по телефону

Шаг	Действие
1. Выслушать	Не принимайте жалобу на свой личный счет даже, если на Вас кричат!!! Дать высказаться клиенту, дать ему понять, что Вы его внимательно слушаете, узнать имя .
2. Уточнить	Перескажите претензию своими словами для ее уточнения.
3. Предложить клиенту заполнить форму для предъявления претензий на сайте	<p>Заверить клиента, что его вопрос обязательно будет решен.</p> <p>Для того чтобы максимально ускорить данный процесс и лишний раз не тратить время клиенту на посещение салона, предложить ему заполнить форму на нашем сайте (обратная связь => претензии к качеству).</p> <p>В случае если клиент совсем «не дружит» с Интернетом, необходимо согласовать с ним время встречи на подиуме и предложить ему письменно заполнить бланк претензий вместе. Для этого клиент обязан привести с собой весь пакет документов, подтверждающий покупку дивана (договор купли-продажи, спецификация, паспорт изделия, чек).</p> <p>Продавец - консультант оформляет – сведения о предъявлении претензии, сведения о продукции.</p> <p>Покупатель оформляет – проблемы и заявленные требования.</p>

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ

авангард
фабрика мебели

► Клиент может предъявить претензию по телефону или в салоне!

Порядок действия при предъявлении претензии по телефону

Шаг	Действие
4. Контролировать	<ol style="list-style-type: none">1. В случае заполнения электронной формы претензий на нашем сайте, позвонить в отдел рекламаций и проконтролировать, что претензия дошла.2. В случае заполнения бланка претензий на подиуме<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> по факсу отправить на фабрику бланк претензии, копию договора, копию спецификации, копию паспорта на продукцию<input type="checkbox"/> связаться с менеджером рекламационного отдела по телефону и получить регистрационный номер.1. Раз в неделю звонить менеджеру рекламационного отдела для контроля движения по претензиям Ваших клиентов.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ

авангард
фабрика мебели

► Клиент может предъявить претензию по телефону или в салоне!

Порядок действия при предъявлении претензии в салоне

Шаг	Действие
1. Выслушать	Не принимайте жалобу на свой личный счет даже, если на Вас кричат!!! Дать высказаться клиенту, дать ему понять, что Вы его внимательно слушаете, узнать имя .
2. Уточнить	Перескажите претензию своими словами для ее уточнения.
3. Предложить клиенту заполнить форму для предъявления претензий на сайте	Заверить клиента, что его вопрос обязательно будет решен. Предложить клиенту заполнить бланк претензии вместе. Для заполнения бланка клиент обязан иметь при себе весь пакет документов, подтверждающий покупку дивана (договор купли-продажи, спецификация, паспорт изделия, чек). Продавец - консультант оформляет – сведения о предъявлении претензии, сведения о продукции. Покупатель оформляет – проблемы и заявленные требования. В случае, если на данный момент у клиента нет с собой необходимых документов, предложите дома заполнить электронную форму для предъявления претензий на нашем сайте, чтобы больше не тратить время на посещение подиума.
4. Контролировать	По факсу отправить на фабрику бланк претензии, копию договора, копию спецификации, копию паспорта на продукцию связаться с менеджером рекламационного отдела по телефону и получить регистрационный номер. Раз в неделю звонить менеджеру рекламационного отдела для контроля движения по претензиям Ваших клиентов.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ

авангард
фабрика мебели

Регламент работы рекламационного отдела с претензиями от покупателей и с подиумов

1.	Передача претензии на фабрику (по факсу)	1 день
2.	Регистрация претензии (рекламации)	В день поступления
3.	Уведомление заказчика о принятии претензии (рекламации), уточнение данных по претензии	1 день
4.	Рассмотрение и принятие решения по претензии (рекламации)	3 дня
5.	Выезд специалиста отдела рекламаций на адрес заказчика: озвон только по понедельникам, выезды вторник-пятница (в рабочее время с 9:00 до 18:00)	7-14 дней с момента рассмотрения претензии
6.	Рассмотрение претензии юридическим отделом и ответ заказчику (компенсации, расторжение договоров, возврат денежных средств, замена товара и т.д.)	10 дней (с момента написания претензии покупателем)
7.	Замена комплектующих в коллекции «Искусства и Ремесла» (ВДЭ, механизм, матрас)	10 дней с момента рассмотрения претензии
8.	Ремонт в условиях фабрики: - вывоз на фабрику - ремонт - доставка заказчику	16 дней 3 дня 10 дней (при наличии ткани) 3 дня

**Срок устранения недостатков товара не может превышать сорок пять
дней (статья 20 ЗОЗПП)**

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С РЕКЛАМАЦИЯМИ

авангард
фабрика мебели

Итак:

Устранение недостатков (дефектов) на адресе заказчика (выезд специалиста) – 12-19 календарных дней с момента написания претензии (см. табл. п. 1 + п. 3 + п. 4 + п. 5);

Устранение недостатков (дефектов) в условиях фабрики – 30 календарных дней с момента написания претензии (см. табл. п. 1 + п. 3 + п. 4 + п. 5 + п. 8);

Замена комплектующих (без выезда специалиста на адрес заказчика) – 15 календарных дней с момента написания претензии (см. табл. п. 1 + п. 3 + п. 4 + п. 7);

Замена комплектующих (с выездом специалиста на адрес заказчика) – 22-29 календарных дней с момента написания претензии (см. табл. п. 1 + п. 3 + п. 4 + п. 5 + п. 7);

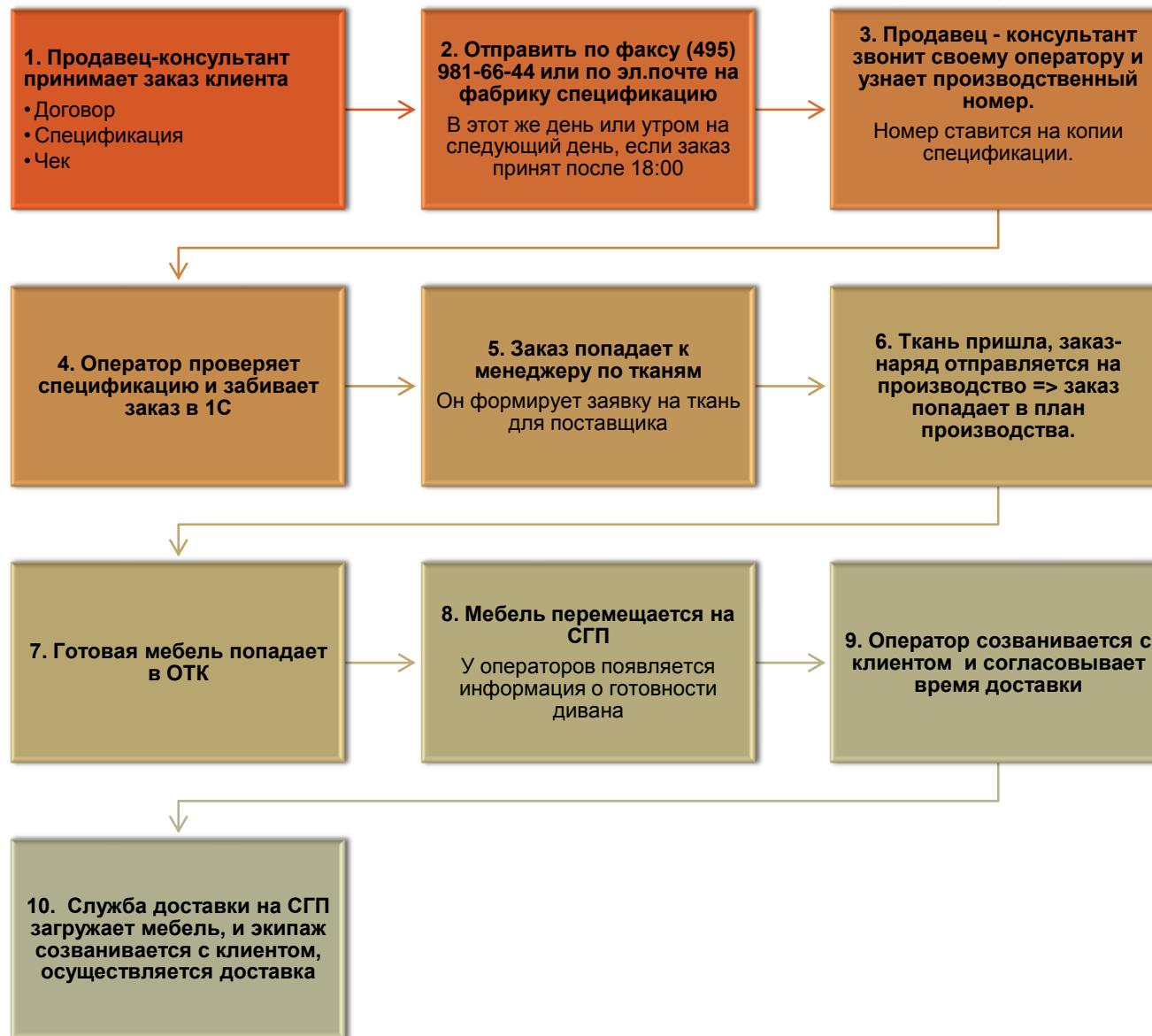
Рассмотрение претензии юридическим отделом и ответ заказчику (компенсации, расторжение договоров, возврат денежных средств, замена товара и т.д.) – статья 22 ЗОЗПП:

► Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

► Будьте готовы к тому, что клиенты могут звонить Вам в случае претензий при доставке мебели! Ваша задача внимательно выслушать клиента, дать ему понять, что Вы разделяете с ним его чувства и заверить, что фабрика «Авангард» обязательно разберется с данной ситуацией.

СХЕМА ДВИЖЕНИЯ ЗАКАЗА

АВАНГАРД
фабрика мебели



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПРОДАВЦА СО СМЕЖНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

авангард
фабрика мебели

Подразделение	Задачи
1. Менеджер по тканям	1. Консультации по наличию ткани, если ткань отсутствует в сверке
2. Дизайнер по тканям	2. Консультации по комбинациям тканей, по крою
3. Отдел рекламаций	3. В случае претензий клиента
4. Диспетчер производства	4. Наличие ВДЭ, дата готовности заказа
5. Оператор	5. Отправить заказ, получить производственный номер, уточнить дату доставки
6. Системный администратор	6. Поддержание информации на сайте
7. Операторский отдел	7. Наличие мебели, заказ мебели на подиум, распродажа.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ ОРГАНАМИ

авангард
ф а б р и к а м е б е л и

В каждом салоне необходимо вести журнал учета проверок (наличие обеспечивает менеджер, курирующий салон, журнал должен быть пронумерован, прошнурован, с печатью организации и подписью руководителя), в котором отмечать:

- наименование органа государственного контроля (надзора)
- дату и время проверки
- правовые основания, цели, предмет проверки
- выявленные нарушения, номера составленных протоколов и выданных предписаний на устранение обнаруженных нарушений, административные правонарушения
- ФИО и должность лица, осуществлявшего проверку и подпись

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ ОРГАНАМИ

авангард
фабрика мебели

Орган	Контроль
Полиция	<p>Деятельность работников полиции по осуществлению контроля регулируется Законом РФ «О полиции», Кодексом РФ об административных правонарушениях и другими нормативно-правовыми актами.</p> <p>Перед началом проверки работники полиции должны разъяснить ее участникам их права и обязанности. Проверяющие вправе просматривать все бухгалтерские документы.</p> <p>Необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Тщательно изучить служебное удостоверение (фото, занимаемая должность, название подразделения, подпись руководителя и печать);▪ Изучить постановление на проведение проверки. Надо, чтобы в постановлении были указаны все имена участвующих в проверке;▪ Не конфликтуйте с проверяющими, иначе Вас могут оштрафовать на 500-10000руб. или арестовать на 15 суток! (ст.193 КоАП РФ);▪ Проверка должна осуществляться в присутствии 2 совершеннолетних понятых и представителя организации, у которого должна быть доверенность, иначе суд признает осмотр незаконным.
Органы Госстандарта	<p>Государственный контроль и надзор осуществляется за соблюдением обязательных требований государственных стандартов к продукции (товарам), работам и услугам, а также правил обязательной сертификации и реализации сертифицированной продукции. Государственный надзор осуществляется за соблюдением законодательства Российской Федерации при аккредитации организаций, осуществляющих оценку соответствия продукции, производственных процессов и услуг установленным требованиям качества и безопасности.</p> <p>Государственный метрологический надзор осуществляется за выпуском, состоянием и применением средств измерений, аттестованными методиками выполнения измерений, эталонами единиц величин, соблюдением метрологических правил и норм.</p>

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ ОРГАНАМИ

авангард
фабрика мебели

Орган	Контроль
Роспотребнадзор	<p>В систему Территориального Управления Российского потребительского надзора (сокращенно – Роспотребнадзор) входит департамент государственной инспекции по торговле Минэкономразвития и подчиненные ему территориальные органы – управления государственной инспекции по торговле в субъектах РФ. Одной из функций Роспотребнадзора является осуществление санитарно-эпидемиологического надзора.</p> <p>Практически каждую свою проверку Роспотребнадзор начинает с контрольной закупки. В ходе контрольной закупки ревизоры проверяют, применяется ли контрольно – кассовая техника, не обманывают ли продавцы покупателей. Инспекторы обращают внимание на качество обслуживания, соблюдение санитарных норм и правил торговли.</p>
Государственная пожарная инспекция	<p>Государственная противопожарная служба является основным видом пожарной охраны и входит в состав Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий в качестве единой самостоятельной оперативной службы.</p> <p>Пожарные инспекторы имеют право осматривать любые помещения организации, но только в присутствии сотрудников фирмы, предпочтительнее присутствие ответственного за пожарную безопасность.</p> <p>В процессе осмотра инспектор:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Осматривает пути эвакуации;▪ Проверяет наличие огнетушителей;▪ Проверяет наличие и исправность автоматизированной установки пожаротушения и сигнализации;▪ Проверяет места для курения (наличие таблички, металлической урны для окурков, заполненной водой на 10 см.);▪ Проверяет проводку и электрооборудование.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ ОРГАНАМИ

авангард
фабрика мебели

Орган	Контроль
Лицензионный контроль	Лицензирующими органами в пределах их компетенции осуществляется регулярный контроль за соблюдением лицензионных требований и условий, определенных Положением о лицензировании конкретного вида деятельности.
Органы налогового контроля	К налоговым органам относятся: Министерство РФ по налогам и сборам (МНС), межрегиональные инспекции МНС РФ, управления МНС России по субъектам РФ, инспекции МНС РФ межрайонного уровня, районов и городов. В случаях, предусмотренных Налоговым Кодексом РФ (НК РФ), полномочиями налоговых органов наделены таможенные органы и органы государственных внебюджетных фондов. Налоговый контроль проводится должностными лицами налоговых органов в пределах своей компетенции посредством налоговых проверок, получения объяснений налогоплательщиков, налоговых агентов и плательщиков сборов, проверки данных учета и отчетности, осмотра помещений и территорий, используемых для извлечения дохода (прибыли), а также в других формах, предусмотренных НК РФ.
Государственный антимонопольный контроль	Управление Федеральной антимонопольной службы (ФАС) по Москве и Московской области осуществляет функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства в сфере конкуренции на товарных рынках и защиты конкуренции на рынке финансовых услуг.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ ОРГАНАМИ

авангард
фабрика мебели

Стандарт действий продавца – консультанта

Шаги	Действия
Шаг 1	Необходимо выяснить какой орган представляют проверяющие, их имена, фамилии, должности, номера телефонов и адреса их учреждений.
Шаг 2	Перепишите сведения служебного удостоверения (серия, номер, дату выдачи, срок действия).
Шаг 3	Попросите предъявить направление, предписание или иной документ, подтверждающий, что конкретный работник уполномочен проверять именно наш салон. Если такого документа не окажется, потребуйте объяснений, ответ подробно запишите.
Шаг 4	Выясните, какой конкретно вопрос интересует проверяющего. Он должен быть изложен в направлении (предписании или т.п.), либо изложен непосредственно проверяющим. Запишите подробно.
Шаг 5	Далее сообщите проверяющему, что Вы связываетесь с руководителем салона (необходимо связаться с менеджером или начальником отдела). Свяжитесь с руководителем и сообщите ему всю информацию, которую Вы получили.
Шаг 6	Ждите дальнейших указаний руководителя.

Главное: не паникуйте, не торопитесь отвечать на вопросы, старайтесь больше спрашивать, чем отвечать. Страйтесь отвечать вопросом на вопрос. Не реагируйте на словесные грубости и не грубите сами.

**ВЫ НЕ
ДОЛЖНЫ!!!**

- разговаривать с проверяющим на любые темы, кроме выяснения перечисленных выше вопросов;
- что-либо показывать или объяснять проверяющему - ссылайтесь на то, что все это не в Вашей компетенции;
- отвечать на вопросы, касающиеся деятельности салона, ее руководства и сотрудников;
- сообщать местонахождение руководства, домашние и мобильные телефоны руководства и сотрудников салона;
- активно препятствовать проверяющим в их действиях, т.е. мешать им входить, опечатывать помещения и т.д.