

Уважаемый покупатель!

Компания «Столплит» приносит извинения за доставленные неудобства и предлагает предварительно изложить Ваши замечания, чтобы мы смогли Вам помочь более оперативно и грамотно.

| | |
|------------------------|--|
| Фамилия, имя, отчество | Дворягин Дмитрий Евгеньевич |
| Дата покупки мебели | 24 августа 2016 |
| Номер договора-счета | Ф10534К |
| Наименование изделия | Кухонный гарнитур “Регина”, шкаф угловой и тумба с зеркалом “Гретта”, тумба “Гретта” |

Ваши замечания к компании «Столплит» относятся к недостаткам в работе:

Продавцов магазинов

Отдела сборки мебели

Других служб

Отдела доставки мебели

Отдела рекламации

Замечания

Основа не довольствия обоснована отсутствием профессионализма сотрудников отдела сборки, в частности бригады №135, с фактом проявления неуважительного поведения в отношении к клиенту. Согласно, договора по поставке и последующей сборки мебельной гарнитуры (кухня “Регина”, угловой шкаф “Гретта”, комод с зеркалом “Гретта”, комод “Гретта”), предоставляю свой отказ о принятии выполненных работ по всем позициям, с акцентом на необходимое произведение полной замены ранее поставленного материала, а так же предоставления компенсации за материальный и моральный ущерб принесённый сотрудниками компании продавца.

Принятие выше изложенного решения обусловленного следующими факторами:

1. Кухонный гарнитур “Регина”: проведение не однократного монтажа/демонтажа, связанное, во-первых: замена бракованной столешницы (факт брака определён клиентом на момент принятия выполненных работ по нижнему сектору кухонного гарнитура – произведена замена материала). Во-вторых: при повторном визите, с осуществлением замены столешницы и установкой верхнего сектора, было выявлено несоответствие размеров верхнего и нижнего уровня гарнитуры (согласно, предоставленного прорисованного макета разница составила десять сантиметров), которое послужило необходимому демонтажу всего верхнего и нижнего уровня совместно со стеновой панелью. На данном этапе от сборщиков приняты комментарии о том, что они не приемлют формату прорисованного макета в 3D (“Так рисуют только бестолковые продавцы”), а так же, как оказалось, клиент обязан уведомить их о необходимости произведения выпиливания углового сектора. По факту исправления недочётов и озвученного предложения по принятию выполненных работ, клиентом выявлен ряд замечаний по работе. Первичные замечания по не соответствию уровня верхнего и нижнего плинтуса (со слов

сборщиков данный фактор является допустимым до трёх миллиметров, по предоставлению же фото примера выставочного образца, было озвучено, что исправить произведённую работу не имеется возможным и если не устраивает фактическое, имеется возможность демонтажа). Далее картина складывалась ещё наиболее плачевней, а именно на предоставленные комментарии по несоответствию уровня боковой столешницы (под стиральную машину), специалист произвёл работы по исправлению, которые по его мнению являлись единственными (удар молотком по нижней части столешницы привёл к смещению соединительной штанги с нарушением целостности нанесённого герметика). После были определены дефекты связанные с царапинами на фасадной части гарнитуры, а так же царапинами на монтируемой каменной раковине и наличие расщелин между монтируемыми шкафами (со слов специалистов, это возможно, т.к. производство компании оставляет желать лучшего), так же, что является самым печальным, ужасающее состояние белоснежной поверхности, которая по факту засыхания нанесённого герметика на местах выпила под раковину и поверхность, имеет наличие тёмных разводов, при этом отсутствует возможность удаления герметика без нарушения целостности самой поверхности.

Не смотря на то, что дата покупки от августа месяца, согласно фактору формирования заказа, начальные работы были осуществлены только в конце октября, что обусловлено снижением температурного режима и отсутствием комфортного местопребывания на месте сборки. Созданная рекламация при обнаружении брака столешницы, на момент первоначального визита, послужила смещению даты повторной установки, обязывающей фактическому присутствию на протяжении двух дней, что явилось следствием простудного заболевания клиента. При осуществлении повторной поставки материала согласно рекламации, сотрудниками службы доставки была осуществлена только выгрузка материала для замены, запроса же по предоставлению бракованного материала, от доставщиков не поступало. Не смотря на это, по истечению недели, поступил звонок из отдела рекламации с предъявленной претензией: “Почему Вы не отдали столешницу ребятам при доставке по рекламации? Вы осознаёте, что если материал не будет предоставлен на фабрику, ребят оштрафуют?” – вопрос поставлен таким образом, как будто я её спрятал и не отдаю! Или же в моих интересах, чтоб ребятки не были оштрафованы?

2. Угловой шкаф “Гретта” и комод с зеркалом “Гретта”: после выше изложенного, сотрудниками отдела сборки, было озвучено их недопонимание к предъявленным претензиям и желание завершить производимые работы, на что были получены комментарии с пожеланием выполнения работ по сборке последующих предметов согласно договора, что как оказалось, стало огромной ошибкой. Сборка была произведена, на скорую руку (мастерам своего дела постоянно кто-то названивал и торопил) и как в итоге оказалось, с нацеленностью насулить клиенту. Связанно это с тем, что задняя стенка углового шкафа, прикручена криво и имеет видимые зазоры на фасадной части шкафа (по обратной связи от сборщиков – это дефект фабрики производителя “кривое не соответствие”). Ящики же на тумбе с зеркалом установлены под наклоном, что в свою очередь является дизайнерским решением компании, а фактор их соприкосновения это так же норматив компании, который не имеет возможного исправления. На этот момент выявлен так же фактор отслоения боковой окантовки на дверках углового шкафа и полках тумбы. На фоне принятых личных отзывах от сотрудников компании, пришлось задуматься о действительном качестве произведенного материала и надёжности выбранной фирмы.

3. Тумба/комод "Гретта", так же не была принята, по причине отсутствия свободного хода ящиков. По факту озвученного замечания, сотрудником отдела сборки был применён излюбленный инструмент "молоток", которым он пытался "исправить не соответствующие нормативам, направляющие рельсы". Но изобретательность мастера не закончилась, чтобы произвести сдачу собранного мебельного гарнитура, было просто откручено заднее крепление направляющей рельсы, что дало ослабление хода пустого ящика, а вопрос дальнейшего использования был просто не интересен.
4. Накануне проведения работ по сборке и установке кухонного гарнитура была произведена укладка напольного покрытия (ламинат), затраты на который с учётом осуществлённой доставки, составили тринадцать тысяч семьсот шестьдесят рублей. Для сохранения целостности материала и внешнего вида напольного покрытия, по всей зоне, за исключением места установки гарнитура, был постелен защитный слой картона, который бы в свою очередь послужил защитой от царапин связанных с воздействием при передвижении мебели и попадания мелких деталей при монтаже. На момент фактического начала рабочего процесса, бригада специалистов, пренебрегая пожеланиям клиента, произвела удаление данного защитного слоя, не комментируя произведённые действия. Все воздействия при работе привели к тому, что напольное покрытие имеет не презентабельный вид и требует замены порядка девяноста процентов всей площади покрытия.

Далее по факту предоставления фотоотчёта о проделанной работе в отдел продаж, отделом рекламации была направлена бригада, которая в свою очередь приняла все замечания клиента (зафиксирован акт осмотра), а так же был определён срок контактного взаимодействия для решения сложившейся проблемы (дата визита 05.11.16, ожидание контактной связи с 07.11.16). На протяжении последующий недели, звонка от контактного центра не поступило, в связи с чем клиенту пришлось лично уточнять статус по решению интересующего вопроса через продавца. Далее же клиенту была предоставлена данная форма заявления, которая в свою очередь требует не малого временного интервала, для актуального отображения проблемных вопросов, при том, что предоставленные фото, обрисовывают картину более чем наглядно.

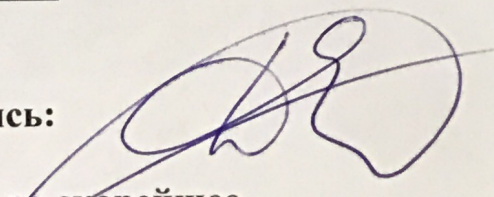
На основании всего выше изложенного, сложилось впечатление, что отдел рекламации просто не заинтересован в решении проблемы и приемлет не клиента ориентированным методом взаимодействия с клиентом, хотя такое мнение на данный момент складывается не только по одному отделу, а о компании в целом. Больше всего меня поразило фактор того, что компания имеющая свою историю и позиционирующая себя на рынке как одна из лидеров по изготовлению мебели, приход к тому, что принимая ужасающие фото проделанной работы, не исправляет ошибки с целью сохранения взаимоотношений с клиентом и пресечения распространения негативной информации, а просто ждёт комментарий.

Ваш контактный телефон: 8-916-347-65-40

Удобное время звонка: ежедневно с 09:00 до 18:00

Дата: 20 ноября 2016г.

Подпись:



Мы благодарим Вас за понимание и надеемся на скорейшее урегулирование всех претензий в адрес нашей компании.