

#### Условия возврата.

1. Изделия **надлежащего качества**, изготовленные **по индивидуальным размерам заказчика**, к возврату не принимаются. Мы предоставляем полную информацию и открыты к обсуждению способа изготовления, покраски, размеров изделия и т.д. Мы делаем подробные фотографии изделия после его изготовления. Поэтому, пожалуйста, внимательно отнеситесь к проверке изделия по выставленным фото, задавайте дополнительные вопросы, пожалуйста. Мы готовы исправить что-то, если это было обговорено в письменном виде, а мы упустили из виду. Но после оплаты и отправления товара надлежащего качества претензии не принимаются, если брак не был выявлен. Несоответствие габаритов, цвета или оттенка ожидаемым, не является браком. Так как покрытие краской осуществляется вручную, методом распыления, претензии к повреждению лакокрасочного покрытия, возникшие в результате неаккуратной установки или эксплуатации изделия, не принимаются.

2. **Изделия ненадлежащего качества** - это товар со скрытыми и/или появившимися во время транспортировки дефектами, о которых стороны не были осведомлены и которые существенно изменяют потребительские характеристики товара (крупные сколы и трещины, разломы, отлом части, разрывы и т.п.). Претензии **о дефектах** принимаются в течении 5 дней после получения изделия заказчиком.

Все отправляемые товары собираются вручную, визуально проверяются, тщательно упаковываются, фотографируются перед отправкой с разных ракурсов, но, к сожалению, бывают случаи, когда изделия в процессе небрежной транспортировки или неверного складирования теряют товарный вид.

Если вы получили бракованное изделие, просьба незамедлительно сообщить нам об этом: оповещения по браку принимаются в течение 5 календарных дней с момента доставки товара.

Если вы приобрели изделие, состоящее из нескольких частей, и одна из единиц комплекта получена ненадлежащего качества, возможно несколько вариантов решения проблемы:

- возможен возврат части изделия и исправление брака мастером (пересылка от заказчика – за счет заказчика, пересылка к заказчику - за счет мастера);
- возможна пересылка набора для самостоятельного ремонта изделия (суперклей по металлу, краска соответствующего оттенка) – все за счет мастера;
- вы можете вернуть комплект полностью (пересылка за ваш счет) и получить деньги за него.

Если вы получили цельное изделие ненадлежащего качества, возможно несколько вариантов решения проблемы:

- возможна пересылка набора для самостоятельного ремонта изделия (суперклей по металлу, краска соответствующего оттенка) – за счет мастера;
- вы можете вернуть комплект полностью (пересылка за ваш счет) и получить деньги за него.

#### ДЕЙСТВИЯ В СЛУЧАЕ ПОЛУЧЕНИЯ БРАКА:

1. При обнаружении брака незамедлительно сообщите мне о нем в письменном сообщении любым способом (на вайбер, емейл).

2. Укажите в письме полное имя получателя (ФИО), наименование изделия. **ОБЯЗАТЕЛЬНО:** описание типа брака (своими словами). Момент отправки вами сообщения в мой адрес считается моментом выполнения условия "оповещение о браке", на который предоставляется 5 календарных дней.

3. С момента оповещения у вас есть еще до 7 календарных дней для предоставления данных по браку, а именно: фотографии(й) бракованного товара с четко определяемыми, видимыми дефектами. Одновременно с пересылкой фото укажите выбранный способ решения проблемы (возврат части изделия для исправления брака, запрос на получение ремонтного комплекта, возврат изделия полностью - с получением оплаты обратно).

4. После получения фотографии(й) бракованного товара и ваших реквизитов, в течение 3-х рабочих дней я отправляю вам сообщение о подтверждении вашего запроса.

5. Если вы выбрали вариант «запрос на получение ремонтного комплекта», в течении 5 рабочих дней мы высылаем вам необходимый материал для устранения обнаруженных дефектов. *Пример: в результате неаккуратной транспортировки было выявлено нарушение целостности сварного шва в декоративных элементах, не несущих конструктивной нагрузки, а также несколько царапин лакокрасочного покрытия. Заказчик решил самостоятельно произвести необходимый ремонт. Для этого был отправлен ремонтный комплект- спецклей для металла (холодная сварка), бутылочка краски, кисточка вместе с инструментами по ремонту.*

6. Если вы выбрали вариант «возврат части изделия и исправление брака мастером:

6.1 В ответном сообщении я вышлю точный адрес и ФИО получателя возвращаемого товара. Вы можете отправить возврат любым удобным для вас способом (исключение – наложенным платежом).

6.2. После отправки товара вам необходимо сообщить мне данные отправления (вид отправки, дата, номер отправления).

6.3. Как только я получу возврат, вы получите уведомление о принятии товара (контролировать ход доставки вы можете на сайте службы доставки).

6.4. Проверка товара: до 3 рабочих дней. Если результаты проверки подтвердят наличие дефектов, заявленных вами в приложенных фотографиях, исправление брака осуществляется в течении 7 дней после окончания срока проверки.

7. Если вы выбрали вариант «возврат изделия полностью - с получением оплаты обратно», происходит следующее:

7.1. В ответном сообщении я вышлю точный адрес и ФИО получателя возвращаемого товара. Вы можете отправить возврат любым удобным для вас способом (кроме отправления наложенным платежом).

6.2. После отправки товара вам необходимо сообщить мне данные отправления (вид отправки, дата, номер отправления).

6.3. Как только я получу возврат, вы получите уведомление о принятии товара (контролировать ход доставки вы можете на сайте службы доставки).

6.4. Проверка товара: до 3 рабочих дней. Если результаты проверки подтвердят наличие дефектов, заявленных вами в приложенных фотографиях, происходит возврат денег тем же способом, которыми они были получены мной.

6.5 Возврат денег производится в срок до 5 рабочих дней (максимальный срок) с момента завершения проверки возвращенного товара, в случае необходимости возврата брака. Датой возврата денег считается списание средств с моего банковского счета.

6.6. После осуществления перевода вы получите сообщение о перечислении денег: дата перевода, вид, номер.

Надеюсь на плодотворное сотрудничество! Такие подробные инструкции я написала для того, чтобы даже в случае проблем с изделием (что бывает крайне редко) и вы, и я точно знали свои обязательства и сохраняли отличное настроение)