



# СРЕЗАННЫЕ ЦВЕТЫ

## ПАМЯТКА ПО ВЫСТАВЛЕНИЮ ПРЕТЕНЗИЙ

Уважаемые Клиенты!

Обращаем Ваше внимание на процедуру выставления претензий.

**1.** Претензии по качеству продукции принимаются к рассмотрению компанией «7ЦВЕТОВ» в течение 24 часов с момента приемки продукции Покупателем (факт приемки продукции подтверждается подписанием товаросопроводительных документов).

**2.** Претензии принимаются к рассмотрению только при условии предъявления их в письменном виде. Покупателем должен быть составлен Акт о выявленных недостатках по принятой в компании «7ЦВЕТОВ» форме, с обязательным указанием причины забракования продукции.

**3.** К Акту должны прилагаться цветные фотографии некондиционных цветов в упаковке садовника, выполненные с необходимой степенью детализации и разрешения, по которым можно идентифицировать забракованную продукцию, ее полное количество, ее состояние и поставщика этой продукции.

- Фотографии короба (ок), на которых четко виден упаковочный стикер.
- Общее фото по наименованию продукции + фото с детализацией брака и так по каждой выставленной позиции в Акте.
- В случае жалобы на неправильную упаковку необходимы фотографии цветов в коробе.
- Допускается отправка фото в оперативном порядке без Акта (см. п.6). В таком случае Акт должен быть отправлен в адрес компании в течении 2-3 дней (см. п.6).

**4.** Акт и фото к нему должны быть отправлены Покупателем на электронной адрес почты Поставщика [claim@7flowers.ru](mailto:claim@7flowers.ru).

**5.** В электронном письме должен быть только 1(один) Акт + фото к нему. Если претензия выставляется по нескольким отгрузкам (товарным накладным), Акт заполняется отдельно к каждой отгрузке и высылается отдельным письмом с прикрепленными к нему фотографиями. Претензии по качеству и количеству продукции, выявленные по одной отгрузке отражаются в одном Акте.

- По претензиям в связи с недостаточей в коробке необходимы фото, где видно целостность коробки и внутренней стяжки.

**6.** В теме письма всегда необходимо указывать номер Товарной накладной и наименование Клиента.

### **ВАЖНО:**

При получении товара нужно проверить состояние коробок (повреждения коробок, перевязочной ленты) и температуру коробок в пункте получения транспортной компании. Если коробки теплые, либо вами обнаружены повреждения картона коробок, перевязочной ленты незамедлительно сообщить об этом представителю транспортной компании.

## **ВНИМАНИЕ:**

- По истечении 24 часов с момента приемки продукции Покупателем претензии по качеству и количеству продукции к рассмотрению не принимаются.
- Претензии по продукции, состояние которой не подтверждено соответствующими фотографиями, к рассмотрению не принимаются. Претензии, по которым фотографии предоставлены не в полном объеме, будут рассмотрены в том объеме, который мы видим на предоставленных фотографиях.
- Претензии по продукции, порча которой произошла по вине стороннего перевозчика/транспортной компании к рассмотрению не принимаются. Либо будут отклонены.
- При самовывозе продукции клиентом претензии по механическим повреждениям продукции и претензии по подморозке растений к рассмотрению не принимаются.

## **ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ФОТО/ВИДЕО ФИКСАЦИИ ВХОДЯЩЕГО ЦВЕТКА:**

1. По факту получения поставки зафиксировать на фото (по возможности видео) внешний вид коробов
2. Зафиксировать на фото (по возможности видео) процесс их распаковки
3. Зафиксировать на фото состояние товара непосредственно под крышкой коробки
4. Зафиксировать на фото наполнение/укладку цветов в коробе
5. Зафиксировать на фото наличие фиксирующих элементов
6. Далее руководствоваться памяткой по выставлению претензий.

## ***Кратко об упаковке и укладке цветов в короб.***

### **ПОРЯДОК УПАКОВКИ ЗАКАЗА В КОРОБКИ:**

Срезанные растения пакуются в следующем порядке:

- вниз укладываются тяжелые и более выносливые цветы (импорт, ирисы, тюльпаны и другое)
- на второй ряд укладываются цветы менее тяжелые (хризантема, роза, гвоздика и лизиантус)
- на третий и последний ряд, укладываются цветы самые хрупкие и ломкие (герберы, цимбидиум, амариллис, гидрангия, антуриум и многие экзотические виды растений).
- При упаковке третьего ряда, под хрупкие и ломкие растения упаковщик подкладывает поролон или утеплитель.

### **ПРИ УКЛАДКЕ РАСТЕНИЙ НЕОБХОДИМО СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ:**

- 1) Отступ цветов от торцов должен составлять не менее 5 см
- 2) Каждый ряд фиксируется 2мя резинками строго по нижней части стеблей растений.
- 3) Укладка растений производится в заводской защитной упаковке. В случае её отсутствия (например, гидрангия) цветок необходимо обернуть бумагой или одеть в пакет-конус
- 4) Герберы, цимбидиум, амариллис, антуриум укладывается верхним рядом, под поролон, если их не более 3х стеблей. В остальных случаях упаковка происходит в отдельную маленькую коробку с последующим размещением на дне основной. При этом тяжелый цветок с нижнего ряда не должен быть уложен поверх коробки с хрупкими цветами. Фиксация этой коробки на дне основной происходит с помощью крючков и резиновых стяжек. По такому же принципу пакутся все хрупкие растения: штучно пакуем в верхнем слое гофрокороба, а при совмещении делаем отдельную коробку и размещаем внизу гофрокороба.
- 5) Стебли хрупких цветов с обеих сторон укладываются поролоном и стягиваются резинкой. В остальных случаях используется картон.
- 6) Верхний слой уложенных цветов должен быть укрыт бумагой

Просим вас соблюдать вышеизложенные правила. Это позволит нам в полной мере приложить все усилия для возмещения ущерба.

Спасибо за понимание!