



## ООО «ЦЕНТУРИОН»

ИНН 5404084936 ОГРН 1195476008606  
Р/сч 40702810212510002133 ФИЛИАЛ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО)  
БИК 044525411 к/сч 30101810145250000411  
Юр. адрес: 630052, г. Новосибирск, Архонский пер., д. 1  
Факт. адрес: 630052, г. Новосибирск, Архонский пер., д. 1

+7 (383) 235-99-95

info@centurion-door.ru  
office@centurion-door.ru отдел продаж

centurion-door.ru



### ИНСТРУКЦИЯ ПО СОСТАВЛЕНИЮ РЕКЛАМАЦИИ ДЛЯ ОФИЦИАЛЬНЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ.

Для регистрации и рассмотрения рекламации необходимо:

1. Заполнить бланк рекламации.
2. Предоставить фото паспорта изделия при наличии (последняя страница), фото голограммы с номером (на торце дверного полотна со стороны замков).
3. Предоставить фото (общий вид) дверного блока с наружной и внутренней стороны.
4. Предоставить фото и/или видео материалы подтверждающие дефект указанный в рекламации. (см. Приложение 1)



#### ВАЖНО!



-ФОТО И ВИДЕО МАТЕРИАЛЫ ОТПРАВЛЯТЬ В ОДНОМ ПИСЬМЕ ВМЕСТЕ С БЛАНКОМ РЕКЛАМАЦИИ НА ПОЧТОВЫЙ ЯЩИК [pretenz@centurion-door.ru](mailto:pretenz@centurion-door.ru)

-ОДНА ДВЕРЬ-ОДНА РЕКЛАМАЦИЯ.

-ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ВСЕЙ НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ СРОК РАССМОТРЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ-5 РАБОЧИХ ДНЕЙ.

-ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ СЕРВИСНАЯ СЛУЖБА МОЖЕТ ЗАПРОСИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ.

-СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНО ЗАПРАШИВАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ 7 КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ.

-В СЛУЧАЕ ОТСУТСТВИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ЛИБО ОТВЕТА НА РЕШЕНИЕ СЕРВИСНОЙ СЛУЖБЫ (СОГЛАСНЫ/НЕ СОГЛАСНЫ С РЕШЕНИЕМ) РЕКЛАМАЦИЯ БУДЕТ СЧИТАТЬСЯ ОТОЗВАННОЙ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

- **Если повреждения элементов конструкции дверного блока** (вмятины, царапины, изгибы, трещины, сколы, отслоение покрытия и т. д.):
  - упаковки (гофра картон) в месте повреждения.
  - дефекта крупным планом.
  - дефекта с приложенной линейкой для оценки масштаба повреждения в некоторых случаях.
  - фото/видео приложенного правила/уровня/«отвеса» с фиксацией изгиба (дуги, искривления) элемента конструкции двери, а так же показания замера отклонения от прямой линии (по возможности).
- **Если некорректная работа запирающих устройств:**
  - видео со звуком, на котором видны и слышны проблемы при закрытом и открытом дверном полотне.
  - видео оценки работы запирающего устройства вне дверного блока.
- **Если дверное полотно задевает о дверной короб:**
  - видео фиксирующее место задевания.
  - показания замера ширины вертикальных зазоров между дверным полотном и дверным коробом с наружной стороны: верх, середина, низ с петлевой стороны и с замковой стороны. Показания замера ширины горизонтальных зазоров между дверным полотном и дверным коробом с наружной стороны слева и справа.
  - фото/видео приложенного правила/уровня/«отвеса» с фиксацией изгиба (дуги, искривления) элемента конструкции двери, а так же показания замера отклонения от прямой линии (по возможности).
- **Если дверное полотно не прилегает к дверному коробу:**
  - положения эксцентрика.
  - видео прижима уплотнителей с использованием листа бумаги, при закрытой двери на защелку, с замковой и с петлевой стороны (в верхней, средней и нижней части), пороговой и арочной стороны (справа и слева).
- **Если наличие конденсата, инея на элементах дверного блока со стороны помещения:**
  - показаний температуры воздуха в помещении и температуры воздуха на улице при обнаружении данного дефекта.
  - показаний гигрометра (не бытовой) относительной влажности воздуха в помещении.
  - подтверждающее наличие системы вентиляции и приборов отопления в помещении где установлена дверь.
  - помещений, находящихся перед дверью и за дверью.
  - видео прижима уплотнителей с использованием листа бумаги, при закрытой двери на защелку, с замковой и с петлевой стороны (в верхней, средней и нижней части), пороговой и арочной стороны (справа и слева).
- **Если нарушена целостность или произошло смещение термовставки:**
  - видео фиксирующее зазор по периметру между стеной и дверным коробом со стороны помещения (по возможности).
  - приложенным измерительным инструментом для оценки масштаба дефекта.
  - фиксирующее вид крепежа и способ его установки (крепеж на штатном месте/крепеж на выносных пластинах).
- **Если слышны посторонние звуки при эксплуатации дверного блока:**
  - видео со звуком, на котором слышен посторонний звук в момент его появления.