

# ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Амега | framer  
оконный завод | личный кабинет



## Что такое личный кабинет дилера — сервис Framer?

Передовой IT сервис, который поможет построить, оплатить, передать в производство и контролировать доставку ваших конструкций. А также вести аналитику и взаимодействовать с заводом online.

Личный кабинет дилера — Framer доступен по ссылке [framer.ru](https://framer.ru)

Для корректной работы в сервисе требуется регистрация.

Регистрируйтесь по промокоду **AMEGAZAVOD2024** и получайте 1 000 приветственных рублей на ваш счет Framer.

Для удобства работы со смартфона рекомендуем установку мобильного приложения, «Framer: расчет и заказ окон», доступную в App Store и Google Play.



Чтобы установить или обновить приложение, наведите камеру смартфона на QR-код или перейдите [по ссылке](#), если читаете этот текст с мобильного устройства.

## Как начать работать в личном кабинете дилера — сервисе Framer?

---

О том как зарегистрироваться, настроить личный кабинет и строить конструкции смотрите в инструкциях в [личном кабинете](#)

## Как научиться работать в личном кабинете дилера — сервисе Framer?

---

Полезные материалы и видео-инструкции о работе в личном кабинете дилера — сервисе Framer, особенностях алюминиевого и ПВХ остекления смотрите на портале [Дзен завода «Амега»](#)

## Где проконсультироваться по построению и сроках готовности заказа?

---

### Консультация по построению

Если сомневаетесь или у Вас есть дополнительные вопросы, проконсультироваться можно в личном кабинете, в профиле, по кнопке «Задать вопрос».

В случае заказа через офис – получить информацию можно по почте или номеру, указанному в верхнем правом углу сайта, указав при этом корректный город.

### Сроки готовности заказа

Статус заказа можно отследить в личном кабинете Framer. При построении заказа через офис – менеджер свяжется с Вами и обязательно проинформирует о сроках готовности и доставки. Получить информацию можно по почте или номеру, указанному в верхнем правом углу сайта, указав при этом корректный город.

# Уведомления по доставке заказа.

---

## Как узнать, когда мой заказ будет доставлен?

В день доставки после комплектации автомобиля в рейс и прохождения КПП вам поступит смс уведомление с информацией о доставке, номером автомобиля и телефона водителя. Если ваш заказ будет доставлен через РЦ, накануне даты доставки вам поступит смс-уведомление с информацией о запланированном рейсе, где будет указано: дата доставки, номер заказа, адрес доставки и временной интервал.

При поступлении заказа на РЦ, вам поступит дополнительное уведомление, где будет указано: дата доставки, номер заказа, адрес доставки, временной интервал и телефон водителя.

В случае переноса даты доставки на указанную вами электронную почту придет информационное письмо об изменениях, а в реестре заказов личного кабинета — сервисе Framer изменившаяся дата выделится цветом.

## Как узнать контактный номер водителя?

Если вам необходимо самостоятельно связаться с водителем, то вы можете уточнить его контакты у вашего персонального менеджера. А после назначения автомобиля в рейс (за исключением самовывоза), вам будет направлено смс-информирование, где будет указано:

1. номер заказа;
2. дата и время выезда;
3. марка и номер автомобиля;
4. контактный номер водителя.

При наличии регистрации в личном кабинете дилера — сервисе Framer отразятся данные о дате и времени доставки, номеру автомобиля и телефону водителя.

# Как подать рекламацию?

---

Рекламацию можно подать двумя способами:

1. В личном кабинете дилера — сервисе Framer выбрать «Подать рекламацию» уже отгруженного заказа.
2. Заполнить форму [по ссылке](#). Рекламация принимается к исполнению при заполнении обязательных полей ее формы:
  - контактные данные и удобный способ связи (ФИО, телефон, эл.почта)
  - номер заказа, наименование конструкции, дата отгрузки
  - адрес рекламационного объекта
  - подробное описание замечаний (оформляется в свободной форме в свободном поле)
  - фотографии или видео дефектных изделий (не требуется в случае рекламации «недовоз»)

## Срок подачи рекламации по недовозу.

---

Срок подачи рекламации по недовозу исчисляется:

- для доставок или самовывоза через распределительный центр (РЦ) – не позднее 7 дней с даты поступления на РЦ
- для прямых доставок - не позднее 7 дней с момента получения заказа

## Когда рассмотрят мою рекламацию?

---

Срок рассмотрения рекламаций составляет – до 5 рабочих дней.  
Максимальное время ожидания ответа предварительного решения – до 8 рабочих часов, а срок устранения – до 7 дней.

Для того, чтобы процесс рассмотрения рекламации был оперативным, необходимо при оформлении запроса предоставить службе контроля качества всю необходимую информацию для принятия решения – «ссылка» (на Файл во вложении)

Сроки устранения по условиям договора:

- Брак – до 60 календарных дней.
- Недовоз – допоставка в срок до 5 рабочих дней.

В случае необходимости замены товара Клиент обязан доставить товар с недостатками для замены на склад Поставщика в течение 14 календарных дней с даты получения заказа. Транспортные расходы Клиента по замене некачественного товара не возмещаются Поставщиком.

Статусы по отработке рекламации отслеживаются в личном кабинете дилера — сервисе Framer.

В случае, если рекламация оформлена по CRM-форме информация будет направлена на почту, указанную при заполнении.

# Перечень наиболее часто встречающихся неисправностей, их причины и способы устранения.

---

Неисправность	Возможные причины	Рекомендации по устранению
Оконная ручка разболталась	Издержки, возникающие в процессе эксплуатации	Приподнять находящуюся под ней планку, повернуть ее и затянуть винты
Верхняя петля вышла из зацепления	Неправильный порядок открывания поворотнооткидной створки	Прижать верхний угол створки к раме (в районе петли) и повернуть ручку в положение "Створка наклонена".
Тугой поворот ручки	Створка сильно зажата	Отрегулировать прижим
	Фурнитура не смазана	Смазывать фурнитуру
Продувание	Неплотный прижим	Перевести фурнитуру в режим максимального прижима
Образование конденсата	Большая влажность	Проветрить помещение
	Низкая температура помещения	Повысить температуру выше +20 С
	Неисправная вентиляция	Проверить работу вентиляционного канала
	Холодные откосы	Холодные откосы
	Перекрыт поток теплого воздуха	Не заставлять подоконник, не завешивать окно

## Виды дефектов устранимые на месте:

- Грязный штапик – протереть баусетом;
- Мелкая царапина на профиле – реставрация, протереть баусетом;
- Царапина, скол на ламинации – реставрация маркером, воском;
- Отслоение ламинации с торца – реставрация, подклейка;
- Брак ламинации – переделка в случае, когда дефект не скрывается под отделкой;
- Потертость на окрашенном профиле – протереть баусетом;
- Кратер на окрашенном профиле – реставрация, подкрашивание на месте.

## Виды дефектов, требующие частичную переделку:

- Брак профиля – частичная переделка;
- Скол, царапины на окрашенном профиле – частичная переделка;
- Глубокая царапина на профиле – частичная переделка.

## Техническое обслуживание Конструкций:

Поставщик рекомендует проводить техническое обслуживание Конструкций не менее 1 раза в год по поддержанию Конструкций в технически исправном состоянии. Техническое обслуживание оконных и дверных блоков должно включать в себя следующие работы:

- Смазка подвижных элементов фурнитуры;
- Очистка водоотводящих (дренажных) отверстий от грязи;
- Осмотр и очистка резинового уплотнения;
- Осмотр крепежных элементов.

## Как с вами связаться?

---

Выразить мнение, а также оформить свои предложения вы можете тремя способами:

1. на сайте компании при помощи формы [«Оставить отзыв»](#)
2. в личном кабинете дилера — сервисе Framer [«Оставить отзыв»](#)
3. по электронной почте [cs@amegazavod.ru](mailto:cs@amegazavod.ru)

Будем благодарны за обратную связь!