

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

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»](#)

Как подать рекламацию и когда ее рассмотрят?

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»)

Когда рассмотрят мою рекламацию?

Сроки рассмотрения рекламаций составляет до 5 рабочих дней.

Сроки устранения:

- 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

Когда доставят мой заказ и как связаться с водителем?

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 дате отгрузки.

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 и уточнить время доставки?

Если вам необходимо самостоятельно связаться с водителем, то вы можете уточнить его контакты у вашего персонального менеджера. А после назначения автомобиля в рейс в личном кабинете дилера — сервисе Framer отразятся данные о дате и времени доставки, номеру автомобиля и телефону водителя.

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

Будем благодарны за обратную связь!