

# Общество с Ограниченной Ответственностью

## «ФРЕНДОМ»

Юридический адрес: 413112, Саратовская обл. г. Энгельс Проспект Химиков, литер Ийч

ОГРН 1196451023647

ИНН 6449095506 КПП 644901001

исх. № 23 « 08 » апреля 2021г.

Индивидуальному предпринимателю  
Куликовой Анастасии Александровне

на исх. № 6/н « 29 » марта 2021г.

В ответ на рекламацию б/н от 29.03.2021г. по дивану-кроватьи модель Отто фабричный номер 05640.001.7 сообщаем.

Между ООО «ФРЕНДОМ» (далее – Поставщик-изготовитель) и ИП Куликова А. А. (далее – Покупатель) заключен договор поставки №79 от 26.02.2020г., в рамках которого была изготовлена и поставлена мебель бытовая для сидения и лежания диван-кровать модель Отто ГОСТ 19917-2014 обивочный материал (ткань) Гарри 769, фабричный номер 05640.001.7 (далее – Товар) по товарной накладной ФРД00326 от 15.03.2021г., реализованная в дальнейшем с целью использования по назначению конечному потребителю.

29.03.2021г. в адрес Поставщика-изготовителя Товара через Покупателя поступила рекламация конечного потребителя о выявленном в процессе эксплуатации дефекте – "сломалась ножка при раскладывании".

По результатам рассмотрения полученной рекламации сообщаем следующее.

Выбранная конечным потребителем модель Отто, изготовлена в соответствии с требованиями

- ГОСТ 20400-2013 «Продукция мебельного производства. Термины и определения»,
- ГОСТ 19917-2014 «Мебель для сидения и лежания. Общие технические условия»,
- Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции».

Необходимый уровень устойчивости и долговечности конструкции при эксплуатации данного изделия мебели обеспечен установкой шести опор, изготовленных из массива бука: четыре из которых – по углам периметра днища (основания конструкции изделия), две – с левой и правой стороны передней планки сиденья. В соответствии с утвержденными Поставщиком-изготовителем правилами формирования грузовых мест и упаковки Товара, которые размещены в разделе «Предупреждение» Паспорта изделия с целью надлежащего информирования конечного потребителя, опоры, во избежание повреждения Товара во время его транспортировки, поставляются отдельно. В связи с чем, при получении Товара конечным потребителем, необходимо произвести монтаж опор и проверить надежность крепления и устойчивость.

Необходимый уровень защиты от травм при эксплуатации данного изделия мебели обеспечен встроенным механизмом трансформации спального места ApiClick. Его монтаж произведен таким образом, что исключается прямой контакт с деталями его крепления, а принцип приведения в действие не требует приложения чрезмерных усилий. Пользователю достаточно равномерно распределить нагрузку относительно середины передней планки

сиденья, руками потянуть её на себя, после чего сиденье приподнимется. Продолжая направление движения, пользователь заканчивает трансформацию сиденья установкой его на опоры, установленные на передней планке сиденья. В завершении формирования спального места необходимо опустить спинку изделия мебели вниз.

Согласно заявлению конечного потребителя от 27.03.2021г. передача Товара в его пользование была осуществлена 16.03.2021г., о каких-либо недостатках Товара или его элементов Поставщику-изготовителю не сообщалось. С учетом особенности поставки Товара, изложенной выше, 16.03.2021г. конечный потребитель имел возможность видеть опоры, произвести их монтаж и приступить к использованию Товара по его назначению. Спустя 10 дней эксплуатации Товара 25.03.2021г. был выявлен дефект – «отвалилась задняя левая ножка при раскладывании дивана».

Приняв к рассмотрению фотоматериал, приложенный к рекламации б/н от 29.03.2021г., специалистами конструкторской и технологической служб Поставщика-изготовителя вынесено техническое решение о виде дефекта – эксплуатационный (не надлежащая эксплуатация Товара конечным потребителем). Мотивированным обоснованием данного решения служит разрушение целостности днища в месте крепления (монтажа) дефектной опоры, которая не является деталью сиденья, принимающего участия в формировании спального места, и, соответственно, при надлежащей эксплуатации всегда будет не подвижна. Предмет рекламации является причинно-следственной связью нарушения конечным потребителем рекомендаций по эксплуатации, указанных Поставщиком-изготовителем в прилагаемом к Товару Паспорте изделия (п. 1 При перемещении изделия не следует тащить его волоком для сохранности целостности его конструкции, ..., опор и крепежных соединений) и наступлением вреда, причиненного Товару (излом опоры, нарушение целостности днища изделия мебели).

В разделе «Гарантийный ремонт не производится в случаях:» Паспорта изделия, приложенного к Товару, в числе прочего, указана такая причина, как «ненадлежащее выполнение потребителем рекомендаций по эксплуатации и требований данного паспорта».

На основании вышеизложенного, руководствуясь действующим законодательством РФ и мотивированным техническим обоснованием установленных фактов и обстоятельств по рекламации б/н от 29.03.2021г., устранение указанных повреждений в рамках гарантийного обслуживания не представляется возможным по причине того, что заявленный дефект является эксплуатационным и не связан с качеством изготовления Товара (не гарантийный случай).

Поставщик-изготовитель в рамках пост-гарантийного сервисного (платного) обслуживания потребителей своей продукции готов:

- изготовить деталь короба (дно), стоимость которой составляет 1 500,00 (Одна тысяча пятьсот) рублей с учетом стоимости материалов и необходимых работ, но без учета расходов по транспортной логистике,
- поставить новую опору, стоимость которой составляет 300,00 (Триста) рублей с учетом её стоимости, но без учета расходов по транспортной логистике.

Справочно сообщаем, что в случае заинтересованности конечного потребителя заменить не деталь короба (дно), а элемент в целом (короб), его стоимость составит 3 000 (Три тысячи) рублей, с учетом стоимости материалов и необходимых работ, но без учета расходов по транспортной логистике.

Директор  
ООО "ФРЕНДОМ"



В. И. Попов