

Порядок предъявления претензий

1. Порядок предъявления претензий

1.1. Каждая предъявленная претензия (рекламация) решается, исключительно, процедурой рекламации для нормы STN ISO 1002. Данную процедуру начинает производитель по предложению покупателя или монтажной организации на основании предложенного претензионного протокола. Покупатель или монтажная организация обязаны предоставить соответствующим образом заполненный претензионный протокол (приложение № 1), сразу же после определения факта, дающего право на предъявление претензий. Совместно с заполненным протоколом передается весь неисправный товар, предъявленный на рекламацию, или же должно быть указано местонахождение товара, предъявленного на рекламацию и время, в течении которого можно данный товар проверить. Производитель имеет право отказаться от не полностью или неправильно заполненного протокола, и вернуть его покупателю. Отказ от протокола не влияет на срок решения рекламации. До момента повторной передачи протокола рекламации прерывается срок выполнения процесса рекламации.

1.2. Производитель должен сообщить покупателю точку зрения не позднее чем 10 дней от получения претензии. Процесс рекламации заканчивается выдачей заключения о рекламации для нормы STN ISO 1002. Производитель обязан оформить данное заключение в течении 30 дней от получения претензионного протокола. Если рекламация признана, заключение должно содержать предложение способа решения предъявленной претензии.

1.3. Претензионный протокол является неразделимой частью порядка предъявления претензий и оформляет его покупатель или организация, которая выполняла инсталляцию или монтаж изделия, предъявленного к рекламации, причем обязана указать данные в соответствии с Приложением №1.

1.4. Если заключение необходимо выставить третьей стороной, 30-ти дневный срок, определенный для решения вопроса рекламации, прерывается на время его оформления. Заключение, оформленное третьей независимой стороной, в сроки установленные для решения предъявленных претензий, имеет право затребовать, как покупатель, так и производитель.

2. Условия рекламации

2.1. Рекламацию можно предъявить всегда, когда поставленный товар нефункционален, имеет визуальные или иные повреждения, скрытые или явные дефекты, которые препятствуют его использованию по прямому назначению.

2.2. Рекламацию видимых повреждений и неисправностей, которые касаются, в особенности, количества товара в упаковке, или количества упаковок в поставке, можно предъявить только при приемке поставки. Более поздние рекламации не рассматриваются. Рекламацию имеет право представлять любой представитель покупателя, который от его имени в присутствии представителя поставщика, производителя или перевозчика, принимает товар. При недопоставке товара по количеству и обнаруженных видимых повреждений, которые покупатель найдет в малых упаковках после поставки товара, необходимо, сразу же, обращаться к производителю. Проблема будет решена стандартным путем, конкретно: будет проведена инвентаризация на складе производителя, после чего товар будет допоставлен со следующей поставкой, в том случае, если претензии будут признаны.

2.3. Претензии должен предъявить сотрудник, имеющий полномочия выступать от имени компании (покупателя) в соответствии с торговым кодексом, или лицо им уполномоченное. В случае неуверенности в правильности полномочия, производитель имеет право потребовать нотариально заверенное полномочие.

2.4. Рекламация не будет признана, если в процессе решения рекламации будет доказана неправильная манипуляция с товаром (трубы и фасонные части скидывались с транспортного средства, или на ином месте склада на голый пол, особенно при низких наружных температурах), или

если товар хранился в противоречии с Техническими условиями, распространяющимися на изделие, на которое предъявлена рекламация. Таким противоречием может быть и сварка изделий «Sanitas» с несовместимыми изделиями от иных производителей, без согласия производителя - компании «Sanitas».

2.5. Рекламация будет отклонена, если в процессе решения рекламации будет доказано, что для уплотнения винтовых соединений фасонных частей со специальными элементами для соединения различного качества материалов, использовался, в противоречии с инструкциями от производителя, слишком толстый слой уплотнительного материала (пенька), и вытекающие из этого, высокие моменты кручения, необходимые для создания винтового соединения.

2.6. Рекламация не будет признана и в том случае, когда производитель достоверно докажет, что недостаток, предъявленный на рекламацию, не вызван неисправностью изделия, а причиной его был неправильный монтаж, или полифузная сварка.

3. Возмещение ущерба

3.1. Если покупатель требует возмещения ущерба по причине установки (использования) поврежденного товара, он обязан, кроме претензионного протокола, в течении 14 дней, предоставить извещение об ущербе (Приложение № 2) и следующие документы:

- свидетельство о технической пригодности на выполнение монтажных работ в соответствии с нормами STN (например, свидетельство сварщика);
- протокол выполнения испытания (под давлением в соответствии с инструкциями производителя в Руководстве „Водопроводы из пластов“;
- данные об условиях эксплуатации системы, утвержденные монтажной организацией и инвестором;
- предъявить (указать имя) достоверного свидетеля произошедшего события, при котором был нанесен ущерб, например, торгового представителя, представителя инвестора, представителя страховой компании;
- рекламацию и возмещение ущерба можно решить и путем взаимных договоренностей.

3.2. Невыполнение вышеуказанных условий может повлечь за собой непризнание претензий на возмещение ущерба.

4. Заключительные положения

4.1. Порядок предъявления претензий.

4.2. Каждая рекламация рассматривается в соответствии с порядком рассмотрения претензий, действующего во время приемки претензионной поставки производителем, или перевозчиком.

Приложения:

Приложение №.1 – Претензионный протокол

Приложение №.2 – Извещение об ущербе

Претензионный протокол		
1. Указание торговой организации		
Контактное лицо/ организация		
Адрес		
Код города, город		
Страна		
Но. Телефона		
Но. Факса		
E-mail		
Ответственное лицо представляющего торговую организацию		
Название и н.издел.		
Описание неисправности		
Кол. Изделий		
4. Требующие исправление		
да		
нет		
5. Дата, подпись		
Дата		
Штамп и подпись		
6. Приложение		
Список приложенных документов		

Извещение об ущербе			
Наименование торг.орг.			
Адрес организации			
Контактное лицо			
Но телефона			
Монтажная орган.			
Адрес организации			
Контактное лицо			
Но телефона			
Застройщик			
Адрес строител.объекта на котором возник ущерб			
Контактное лицо			
Но телефона			
Дата аварии			
История страхового случая			
Спецификация материала и работы	Ед.измерения	Цена за ед.	Общая стоимость
Дата	Штампа и подпис		