

# 1. ПОДРОБНЫЙ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

## 1.1. Общие положения

а) Каждый Клиент имеет право предъявлять претензии ООО EURO-LOCKS по причине несоответствия товара техническим данным, заявленным производителем в договоре (гарантия по праву) и требовать безвозмездного ремонта изделий или замены некачественного товара, в случае признания обоснованности претензии.

б) Претензию по качеству можно предъявить, если обнаруженные дефекты проданного товара снижают его потребительские качества и/или если не соблюдены требования по качеству, содержащиеся в спецификациях, согласованных в процессе заключения договора, или других документах, подтверждающих качество.

с) Претензии о несоответствии выданной коммерческой документации (в том числе счета-фактуры), касающиеся отсутствия необходимых документов, несоответствия указанных цен и/или условий оплаты достигнутым договоренностям, должны быть предъявлены ООО EURO-LOCKS в течение 7 дней со дня их получения.

д) Основанием для предъявления претензии является документ, подтверждающий заключение договора или размещение заказа с перечнем заказанных изделий и/или услуг.

е) Претензии по качеству товара предъявляются в письменной форме. В тексте претензии клиент обязан предоставить информацию о наименовании и спецификации продукта к которому относится претензия, описать тип повреждения, указать ФИО и приложить документы, подтверждающие факт покупки товара у ООО EURO-LOCKS (например счет-фактуру или товарную накладную). Подать претензию можно на бланке F-01 (заполняется Покупателем до пункта 3 включительно), который размещен на сайте ООО EURO-LOCKS

(<https://www.euro-locks.com.ru/download/protokol-po-rassmotreniyu-pretenzii.doc>).

- f) После поступления претензии, сотрудники ООО EURO-LOCKS обязаны незамедлительно приступить к ее рассмотрению, а именно: установить обоснованность претензии, решить, как удовлетворить предъявляемые требования и принять необходимые меры для устранения несоответствия, если его наличие установлено.
- g) Процесс рассмотрения претензии должен быть максимально коротким. Признавая обоснованность претензии, ООО EURO-LOCKS обязуется предпринять все возможные действия, направленные на то, чтобы устранить несоответствие надлежащим образом.
- h) ООО EURO-LOCKS в течение 14 дней с момента предъявления претензии обязуется уведомить клиента в письменной форме о порядке и сроке рассмотрения претензии.
- i) Товар, которого касается предъявленная претензия, до момента рассмотрения рекламации, хранится по месту нахождения ООО EURO-LOCKS и описан идентификационными бирками, содержащими установочные данные клиента.
- j) Все документы и записи, связанные с процессом рассмотрения претензий, хранятся в реестре претензий ООО EURO-LOCKS

## **1.2. Регистрация претензии**

- a) Предъявленная претензия направляется в ОТК.
- b) В реестре претензий содержатся следующие данные:
- дата предъявления претензии и присвоенный ей учетный номер,
  - название компании,
  - наименование товара с приложенной спецификацией,
  - описание претензии,
  - предпринятые меры,
  - причина возникновения несоответствия.
- d) Журнал учета претензий используется в процессе разработки процедур по анализу качества продуктов.

## **1.3. Анализ претензии**

- a) Содержание предъявленной претензии анализирует специалист по качеству товара, который обязан, в случае

возникновения каких-либо непонятных моментов, получить от клиента дополнительную информацию и разъяснения.

б) Основанием для рассмотрения претензии, в зависимости от ее предмета, являются соответственно:

- договор с клиентом или заказ клиента,
- требования к качеству продукции, сформулированные в договоре, спецификациях и сертификатах,
- копии счетов-фактур,
- другие документы, имеющие отношение к данному случаю.

с) Начальник отдела качества обязан установить причину возникновения несоответствия, являющегося предметом претензии. Возможные сомнения, появившиеся при этом, будут истолкованы в пользу клиента.

#### **1.4. Порядок рассмотрения претензий**

а) Окончательное решение по претензии принимает Начальник отдела качества вместе с Исполнительным директором и торговым представителем, ответственным за обслуживание клиента, предъявившего претензию.

б) В случае получения нетипичной или противоречивой претензии, решение принимает Генеральный директор ООО EURO-LOCKS.

с) Если претензия признается обоснованной, принимается решение о:

- замене некачественных изделий товаром соответствующего качества,
- возврате продукта (выставляется корректирующий счет-фактура)
- ремонте поврежденных изделий,
- избрании иного пути решения проблемы.

д) После принятия решения, Начальник отдела качества, информирует клиента о его содержании.

#### **1.5. Решение споров**

а) ООО EURO-LOCKS стремится к мирному разрешению споров.

б) В вопросах, не предусмотренных договорами, применяются положения Гражданского кодекса Республики Польша.

с) Любые споры, которые могут возникнуть в связи с договорными отношениями сторон, рассматриваются в суде по месту нахождения ООО EURO-LOCKS или согласно соответствующим пунктам договоров, предусматривающим арбитраж в иных судебных инстанциях.