

## 1. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА И ДЕЙСТВИЯ

### 1.1. Общие положения

- а) Каждый Клиент имеет право рекламировать товары ООО EURO-LOCKS по причине несоответствия товара техническим данным, заявленным производителем в договоре (гарантия по праву), требуя бесплатного ремонта товара или замены некачественного товара, если жалоба признана обоснованной.
- б) Рекламацию по качеству можно заявить, если обнаруженные дефекты проданного товара снижают потребительские качества и если не соблюдены требования по качеству, содержащиеся в спецификациях, согласованных во время заключения договора или других документах, подтверждающих качество.
- с) Претензии по коммерческим документам (в том числе относительно счета-фактуры), касающиеся отсутствия необходимых документов, несоответствия в цене, условий платежа, должны быть предъявлены в течение 7 дней со дня получения документов.
- д) Основой предъявления рекламации клиентом является документ, подтверждающий заключение договора или размещение заказа с перечнем заказанных или реализованных действий.
- е) Жалобы относительно товара предъявляются в письменной форме. В рекламационном заявлении клиент обязан подать информацию о наименовании и спецификации рекламируемого продукта, описать тип повреждения, должен указать свое имя и представить доказательство покупки (например, счет-фактуру, накладную). Для этого вы можете использовать бланк формы F-01 до P-6.3, который можно найти на веб-сайте.
- ф) При поступлении жалобы, ООО EURO-LOCKS немедленно начинает процедуру рассмотрения жалобы, рассматривает обоснованность рекламации, решает, как урегулировать жалобу и принимает необходимые меры для устранения дефекта.
- г) Процесс рассмотрения рекламации должен быть сокращен к минимуму. Признавая обоснованность жалобы, ООО EURO-LOCKS сделает все возможное, чтобы компенсировать несоответствие в надлежащем порядке.
- h) ООО EURO-LOCKS в течение 14 дней с момента подачи жалобы обязуется уведомить клиента в письменной форме о порядке и дате рассмотрения рекламации.
- i) Рекламируемые товары, до момента рассмотрения рекламации, хранятся по месту нахождения ООО EURO-LOCKS, обозначены идентификационными ярлыками с идентификатором клиента.

г) Правила рассмотрения рекламаций хранятся в соответствии с принципами, изложенными в процедуре Р-1.2 "Контроль над записями, относящимися к качеству".

### 1.2. Регистрация рекламации

а) Предъявленная рекламация направляется в ОТК.

б) Зарегистрированные жалобы отмечаются в журнале рекламаций, который ведется уполномоченным лицом.

в) В журнале рекламаций содержатся данные:

- дата подачи жалобы с присвоенным номером,
- название компании,
- название статьи, вместе со спецификацией,
- описание жалобы,
- принятые меры,
- источник ошибки.

г) Журнал рекламаций используется в процессе анализа качества продукта.

### 1.3. Анализ рекламации

а) Содержание предъявленной рекламации анализирует специалист по качеству товара. Имеет он право обратиться к клиенту с дополнительными вопросами и требованием дополнительных пояснений относительно рекламации.

б) Основой рассмотрения рекламации является:

- договор с клиентом или заказ клиента,
- записи по качеству,
- копии счетов-фактур,
- другие документы, связанные с делом.

в) Специалист по качеству обязан установить причину несоответствий, которая является предметом жалобы, причем принимается, что возможные сомнения толкуются в пользу клиента.

### 1.4. Рассмотрение и процедура рекламации

а) Решение о том, как рассмотреть рекламацию, принимает специалист по вопросам качества вместе с руководителем предприятия и торговым представителем, ответственным за обслуживание клиента, который эту рекламацию предъявил.

б) В случае необычной или спорной рекламации, решение принимается директором.

в) Если жалоба является обоснованной, тогда принимается решение о:

- замене некачественного изделия на товар, соответствующий заданному качеству,
- возврате продукта (выставляется корректирующий счет-фактура)
- ремонте изделия,
- выбирается другое решение.

г) После принятия решения по рассмотрению рекламации, специалист по качеству дает ответ клиенту.

#### 1.5. Урегулирование споров

а) ООО EURO-LOCKS стремиться к урегулированию споров мирным путем.

б) В вопросах, не урегулированных договорами, применяются положения Гражданского кодекса.

с) Любые споры, которые могут возникнуть в связи с договорными отношениями сторон, рассматриваются в суде по месту нахождения ООО EURO-LOCKS.