

Порядок пред'явлення претензій

1. Порядок пред'явлення претензій

1.1. Кожна пред'явлена претензія (рекламація) вирішується виключно процедурою рекламації для норми STN ISO 1002. Цю процедуру починає виробник за пропозицією покупця або монтажної організації на підставі запропонованого претензійного протоколу. Покупець або монтажна організація зобов'язані надати відповідним чином заповнений претензійний протокол (додаток № 1), одразу ж після визначення факту, що дає право на пред'явлення претензій. Спільно із заповненим протоколом передається весь несправний товар, пред'явлений на рекламацію, або має бути зазначено місцезнаходження товару, пред'явленого на рекламацію та час, протягом якого можна даний товар перевірити. Виробник має право відмовитися від не повністю або неправильно заповненого протоколу та повернути його покупцю. Відмова від протоколу впливає на термін вирішення рекламації. До моменту повторної передачі протоколу переривається термін виконання процесу рекламації.

1.2. Виробник повинен надати покупцю відповідь не пізніше ніж 10 днів від отримання претензії. Процес рекламації закінчується видачею висновку про рекламацію для норми STN ISO 1002. Виробник зобов'язаний оформити цей висновок протягом 30 днів від отримання претензійного протоколу. Якщо рекламацію визнано, висновок має містити пропозицію щодо вирішення пред'явленої претензії.

1.3. Претензійний протокол є нероздільною частиною порядку пред'явлення претензій та оформляє його покупець чи організація, яка виконувала інсталяцію чи монтаж виробу, пред'явленого до рекламації, причому зобов'язана вказати дані відповідно до Додатку №1.

1.4. Якщо висновок необхідно виставити третьою стороною, 30-денний термін, визначений на вирішення питання рекламації, переривається для тимчасово його оформлення. Висновок, оформлений третьою незалежною стороною у встановлені терміни, має право вимагати, як покупець, так і виробник.

2. Умови рекламації

2.1. Рекламацію можна пред'явити завжди, коли поставлений товар є нефункціональним, має візуальні чи інші ушкодження, приховані чи явні дефекти, які перешкоджають його використанню за прямим призначенням.

2.2. Рекламацію видимих пошкоджень та несправностей, що стосуються кількості товару в упаковці, або кількості упаковок у поставці, можна пред'явити лише під час приймання товару. Пізніші рекламації не розглядаються. Рекламацію має право пред'являти будь-який представник покупця, який від його імені у присутності представника постачальника, виробника чи перевізника приймає товар. При недопоставці товару за кількістю та виявлених видимих пошкоджень, які покупець знайде у малих упаковках після постачання товару, необхідно відразу ж звертатися до виробника. Проблема буде вирішена стандартним шляхом, конкретно: буде проведено інвентаризацію на складі виробника, після чого товар буде доставлено з наступною поставкою, якщо претензії будуть визнані.

2.3. Претензії має пред'явити співробітник, який має повноваження виступати від імені компанії (покупця) відповідно до торгового кодексу, або особа, яка їм уповноважена. У разі невпевненості у правильності повноваження, виробник має право вимагати нотаріально завіреного повноваження.

2.4. Рекламація не буде визнана, якщо в процесі рішення рекламації буде доведено неправильну маніпуляцію з товаром (труби та фасонні частини скидалися з транспортного засобу, або на іншому

місці складу на голу підлогу, особливо при низьких зовнішніх температурах), або якщо товар зберігався у протиріччі з Технічними умовами, що поширюються на виріб, на який пред'явлено рекламацию. Таким протиріччям може бути і зварювання виробів Sanitas з несумісними виробами від інших виробників, без згоди виробника - компанії Sanitas.

2.5. Рекламация буде відхилена, якщо в процесі рішення рекламации буде доведено, що для ущільнення гвинтових з'єднань фасонних частин використовувався надто товстий шар ущільнювального матеріалу, і з цього виникли надто високі моменти кручення, необхідні для створення гвинтового з'єднання.

2.6. Рекламация не буде визнана і в тому випадку, коли виробник достовірно доведе, що недолік, пред'явлений на рекламацию, не викликаний несправністю виробу, а причиною його був неправильний монтаж або поліфузне зварювання.

3. Відшкодування збитку

3.1. Якщо покупець вимагає відшкодування збитків через встановлення (використання) пошкодженого товару, він зобов'язаний, крім претензійного протоколу, протягом 14 днів, надати повідомлення про шкоду (Додаток № 2) та такі документи:

- свідоцтво про технічну придатність на виконання монтажних робіт відповідно до норм STN (наприклад, свідоцтво зварювальника);
- протокол виконання випробування (під) тиском відповідно до інструкцій виробника у Посібнику „Водопроводи із пластів“;
- дані про умови експлуатації системи, затверджені монтажною організацією та інвестором;
- пред'явити (вказати ім'я) достовірного свідка події, що відбулася, при якому було завдано збитків, наприклад, торгового представника, представника інвестора, представника страхової компанії;
- рекламацию та відшкодування збитків можна вирішити і шляхом взаємних домовленостей.

3.2. Невиконання вищевказаних умов може спричинити невизнання претензій на відшкодування збитків.

4. Заключні положення

4.1. Порядок надання претензій.

4.2. Кожна рекламация розглядається відповідно до порядку розгляду претензій, що діє під час приймання претензійного постачання виробником, або перевізником.

Додатки:

Додаток №.1 – Претензійний протокол

Додаток №.2 – Повідомлення про шкоду

| Претензійний протокол | | |
|---|--------------------------|-------------------|
| | | |
| 1.Назва торгової організації | | |
| Контактна особа/організація | | |
| Адреса | | |
| Код міста, місто | | |
| Країна | | |
| Номер телефону | | |
| Номер факсу | | |
| E-mail | | |
| Відповідальна особа, що представляє торгову організацію | | |
| | | |
| Назва та номер виробу | Опис несправності | Код виробу |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| | |
| 4. Вимагають виправлення | |
| так | |
| ні | |
| | |
| 5. Дата, підпис | |
| Дата | Печатка та підпис |
| | |
| 6. Додаток | |
| Список доданих документів | |

Додаток №.2

| | |
|-------------------------------|--|
| Повідомлення про шкodu | |
| | |
| Назва торгової організації | |
| Адреса організації | |
| Контактна особа | |
| Номер телефору | |
| | |
| Монтажна організація | |
| Адреса організації | |
| Контактна особа | |
| Номер телефону | |
| | |
| Забудовник | |

| | | | |
|--|----------------|-------------------|-------------------|
| Адреса будівельного об'єкта на якому виникла шкода | | | |
| Контактна особа | | | |
| Номер телефону | | | |
| | | | |
| Дата аварії | | | |
| Історія страхового випадку | | | |
| | | | |
| | | | |
| Специфікація матеріалу та роботи | Од.вимірювання | Ціна за одиницю | Загальна вартість |
| | | | |
| | | | |
| Дата | | Печатка та підпис | |
| | | | |