

TRENS SK, a. s.

01-02-4/2014

**Порядок предъявления претензий
АО «TRENS SK»**

Количество страниц:	9
Количество приложений:	3
Количество страниц приложений:	3
Ответственность по обновлению (отдел):	RKK
Выдал (отдел):	ORLZ
Издание:	1

Действует с 05 сентября 2014 г.

Тренчин, 05 сентября 2014 года

Представляет:

Ing. Katarína Pallošová
Внутренний контролер
по качеству

Подпись:



Утвердил:

Ing. Vladimír Vrtel
Генеральный директор

Подпись:



СОДЕРЖАНИЕ

0	ВВЕДЕНИЕ	
1	Общие постановления	
1.1	Назначение	
1.2	Понятия и формулировка	
2	Внезаводские – претензии клиентов	
2.1	Условия предъявления претензии	
А.	Гарантийные обязательства	
Б.	Предмет претензии	
В.	Регистрация претензии	
2.2	Предъявление претензии	
2.2.1	Порядок действий до предъявления претензии.....	
2.2.2	Порядок предъявления претензии	
2.2.3	Оформление, прекращение претензии.....	

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1 Протокол технического обслуживания

Приложение № 2 Регистрация претензии

Приложение № 3 Претензионный протокол

0 Введение

Компания АО «TRENS SK» с юридическим адресом Сувоз 1, 911 32 Тренчин, ИНН: 45 525 315 и регистрацией в Торговом реесте Районного суда города Тренчин, Отдел: Sa, вкладыш №: 10582/R (далее только АО „TRENS SK“) при получении претензии на товар или станок руководствуется Порядком предъявления претензий, разработанным согласно закону № 250/2007 Св.з. «О защите прав потребителей» в тексте позднейшей редакции и «Гражданскому кодексу» № 40/1964 Св.з. в тексте позднейшей редакции.

Компания АО «TRENS SK» обязана информировать Покупателя о способе, необходимых данных и условиях предъявления претензий, а также о правилах технического обслуживания в гарантийном сроке.

1 Общие постановления

1.1 Назначение

Настоящий Порядок предъявления претензий регулирует правовые отношения компании АО «TRENS SK» (далее в тексте только «Продавец»), с одной стороны, с Покупателями/Представителями (далее в тексте только «Покупатель»), с другой стороны, связанные с предъявлением претензий Покупателя по отношению к Продавцу, касающиеся качества и дефектов товара (далее в тексте только «товар») поставленного Покупателю Продавцом.

Настоящий Порядок предъявления претензий отвечает договорным документам (например договору купли-продажи, дистрибьюторскому соглашению и пр.) и устанавливает масштабы, условия и способ применения ответственности за дефекты товара (далее в тексте только «претензия»), включая информации о том, где и каким способом можно предъявить претензию, а также о условиях и правилах технического обслуживания в гарантийном сроке.

Подписанием договорного документа между Продавцом и Покупателем, Покупатель заявляет, что принимает условия Порядка предъявления претензий и весьма определенно с ним согласен.

1.2 Понятия и формулировка

АО «TRENS SK» - Продавец – компания с точки зрения правовых отношений действует в качестве Продавца, который на основании договорных документов продает Покупателю/Представителю товар.

Покупатель – компания с точки зрения правовых отношений действует в качестве Покупателя, который на основании договорных документов покупает товар от Продавца.

Представитель – дистрибьютор, с точки зрения правовых отношений действует в качестве Покупателя, который на основании Дистрибьюторского соглашения покупает товар от Продавца.

Конечный пользователь – действует в качестве лица или торговой компании, которым был продан товар через Представителя.

Претензия – письменная рекламация Покупателя направлена Продавцу, в котором заявляет свое возражение, жалобу или обвинение в дефекте товара и требует ремонт или замену, также заявляет возражения относительно комплектности товара.

Правомерная претензия – неисправность товара в гарантийном сроке, которую причинила компания АО «TRENS SK» в результате некачественного изготовления, материала или конструкции поставленного товара (скрытый или явный дефект) или некомплектной поставки товара.

Незаконная претензия – неисправность товара причиненная Покупателем или Конечным пользователем, также неисправность предъявленная по истечении гарантийного срока.

Продленный гарантийный срок – письменное соглашение о гарантийном сроке на основании договорного документа, продленного из-за чрезвычайных обстоятельств по взаимному письменному согласию между Продавцом и Покупателем.

Гарантия на материал – гарантирует Покупателю на основании договорного документа устранение претензии на неисправность товара, которую Продавец оценил правомерной в виде поставки необходимых запасных частей за счет Продавца.

Персональная гарантия – заранее в письменном виде согласованные условия на основании договорного документа, гарантирующие Покупателю устранение заявленной претензии, которую Продавец оценил правомерной. Расходы оплачиваются Продавцом.

Протокол технического обслуживания – формуляр - письменное свидетельство о проведении технического обслуживания (Приложение № 1).

Гарантийный срок – срок, установленный в договорном документе, в течение которого АО «TRENS SK» обязан выполнить условия договорного документа и за свой счет устранить правомерную претензию на товар или поручить устранение работникам технического обслуживания Представителя, условия которого обусловлены в договорном документе.

Гарантийный ремонт - устранение дефекта товара причиненного Продавцом возникшего в гарантийном сроке согласно условиям договорного документа за счет Продавца. Дефект товара устраняют специалисты технического обслуживания Продавца или работники технического обслуживания Представителя, условия которого обусловлены в договорном документе.

Послегарантийный ремонт - устранение дефекта на товаре после истечения гарантийного срока причем все расходы, связанные с устранением дефекта товара оплачиваются Покупателем.

Инструкция по обслуживанию – письменный документ в печатном или электронном виде, входящий в обязательную техническую документацию при поставке товара Покупателю. Документ поставляется также под названием Инструкция по обслуживанию или Инструкция по уходу и обслуживанию станка.

2 Внезаводские – претензии клиентов

2.1 Условия предъявления претензий

А. Гарантийные обязательства

- Гарантийный срок установлен в договорном документе и начинается с момента отгрузки товара Покупателю.
- Компания **АО «TRENS SK»** (далее только «**Продавец**») гарантирует соответствие качества товара стандартам и техническим условиям действующим на момент реализации товара и его способность удовлетворять потребности в соответствии с назначением.
- Покупатель обязан соблюдать гарантийные обязательства, вытекающие из договорного документа и сопроводительной документации товара – Инструкции по обслуживанию, предотвратить повреждение товара, бережно относиться к товару и создать такие условия, которые не способствуют кратковременному или постоянному качественному изменению внешней или внутренней поверхности товара.
- Представитель при получении товара от Продавца согласно Дистрибьюторскому соглашению берет на себя ответственность за соответствие товара действующим техническим регламентам, предписаниям по безопасности и гигиене, а также стандартам, действующим на момент продажи товара в данной территории.
- Продавец не несет ответственность за дефекты товара вследствие несоблюдения Покупателем мер безопасности и технических инструкций Продавца, указанных в сопроводительной документации товара - Инструкции по обслуживанию.
- Продавец не несет ответственность за дефекты товара возникшие в процессе перевозки товара, если не было в договорном документе согласовано иное.
- Продавец не несет ответственность за дефекты товара, которые можно было при первом осмотре обнаружить, в частности не несет ответственность, если Покупатель не позднее 7 (семи) календарных дней с даты поставки товара не вышлет письменное уведомление Продавцу о недостатке части товара или механическом повреждении товара, которое можно было обнаружить уже к моменту принятия товара.
- Для сохранения претензии необходимо соблюдать и выполнять записи процедуры ухода за товаром установленные Продавцом в сопроводительном документе товара – Инструкции по обслуживанию.
- Претензия не может быть признана в случае выявления дефекта товара который относится к следующим ограничениям и исключениям из гарантии:
 - части товара, которые в течение процесса нормальной эксплуатации являются предметом износа, в том числе покрытия, поверхностная отделка,

- состояние окон, осветительных лампочек, уплотнений и пр. Соответственно если входят в число быстроизнашивающихся деталей указанных в сопроводительном документе товара – Инструкции по обслуживанию,
- была выполнена отделка товара, ремонт, запрещенное обращение с товаром, неправильный уход или обслуживание,
 - Покупатель, Конечный пользователь или другое лицо выполнили либо намеревались выполнять на товаре изменения без предварительного письменного согласия Продавца,
 - было проведено вмешательство в товар другим лицом кроме Продавца либо работника технического обслуживания Представителя,
 - была выполнена установка товара иным субъектом, кроме Продавца либо работника технического обслуживания Представителя.
- Данная претензия не распространяется на повреждения вызванные внешними воздействиями или предметами, на которые Продавец не может повлиять:
 - хранение или установка товара в сырой, пыльной, химически агрессивной среде,
 - повреждение товара в обстановке стихийного бедствия или иных внешних неожиданных влияний,
 - неправильное хранение под влиянием плохой погоды (снег, дождь, солнце и пр.).
 - Приведенные выше случаи не содержат все нарушения правил гарантийного обслуживания. Если заявленная претензия товара покажет, что возникла по вине Покупателя – товар был поврежден, неправильно использован, имело место ненадлежащее обращение с товаром или было выявлено иное нарушение гарантийных обязательств, причем Покупатель это обстоятельство узнал или мог узнать и вопреки тому предъявил рекламацию, Продавец вправе требовать от Покупателя возмещения ущерба, причиненного ему Покупателем.
 - Покупатель соглашается с запретом и ограничениями своих прав на компенсацию ущербов, указанных в настоящем Порядке предъявления претензий но не только в нем, также в рамках письменного соглашения, упомянутого в договорном документе с Продавцом или его уполномоченным представителем. Покупатель понимает и признает, что цена товара будет выше, если Продавец понесет ответственность за убытки или жалобы выходящие за рамки данной гарантии.
 - Если претензия в гарантийном сроке признана правомерной, товар будет незамедлительно отремонтирован или будет выполнена бесплатная замена товара, в этом случае способ выполнения претензии определяет Продавец.
 - В случае продажи товара Представителю, Представитель на основании Дистрибьюторского соглашения несет ответственность за реализацию гарантийного и послегарантийного обслуживания, за свой счет оформляет сертификат обучения специалистов, которые вправе обслуживать товар Продавца. Продавец гарантирует Представителю только претензии на

материал. Продавец на основании Дистрибьюторского договора обучает персонал Представителя. Если Представитель не потребует проведение обучения, Продавец несет ответственность за предоставление услуг по гарантийному и послегарантийному обслуживанию согласно Дистрибьюторскому договору за счет Покупателя.

- Если претензия в гарантийном сроке признана неправомерной, Покупатель должен на основании счета-фактуры Продавца оплатить все расходы связанные с данной претензией товара.
- Если Покупатель требует послегарантийный ремонт, оплачивает расходы связанные с устранением дефекта товара, Продавец заранее сообщает Покупателю сумму расходов для данного ремонта.
- Запрещена передача права вытекающего из гарантии (требования по поводу претензии) третьему лицу.

Б. Предмет претензии

- Претензионное разбирательство Продавца с Покупателем может заявляться на:
 - товар или иную его часть, на которой была в течение срока гарантии выявлена неисправность связанная с несоответствующим качеством изготовления или материала,
 - иное оборудование и/или товар, на который Покупатель приобрел право собственности в виде покупки от Продавца и в течение срока гарантии обнаружил неисправность связанную с несоответствующим качеством изготовления или материала,
 - запасные части, на которые Покупатель приобрел право собственности в виде покупки от Продавца и в течение срока гарантии обнаружил неисправность связанную с несоответствующим качеством изготовления или материала,
 - сервисное обслуживание, оказанное специалистами Продавца,
 - установочные работы, выполненные специалистами Продавца.
- В случае замены товара Покупателю в рамках срока гарантии устанавливается новый гарантийный срок начинающий с даты отгрузки товара Покупателю, в случае замены части товара устанавливается новый гарантийный срок с даты замены части товара (при сервисном обслуживании) или отправки запасной части (по почте, курьерской доставкой, личный прием и т.д.).

В. Регистрация претензии

- Покупатель/Представитель обязан:
 - после установки товара заполнить все обязательные данные формуляра **Регистрация претензии (Приложение № 2)**, таким образом подтверждает гарантийный срок товара,

- заполненный формуляр отправить по электронной почте по адресу: servis@trens.sk.
- В случае предъявления претензии в формуляре Регистрация претензии предоставляет Продавцу необходимые данные для выполнения гарантийного/послегарантийного обслуживания.
- В случае возникновения проблем с товаром Покупатель обязан:
 - Изучить сопроводительную документацию – Инструкцию по обслуживанию.
 - Если вопреки тому проблемы с товаром невозможно устранить, нужно обратиться к Продавцу, оформить Претензионный протокол (Приложение № 3) и отправить его по электронной почте по приведенному ниже адресу : servis@trens.sk

2.2 Предъявление претензии

2.2.1 Порядок действий до предъявления претензии

- Покупатель обязан сообщить неисправность товара Продавцу немедленно при первом осмотре товара после его принятия. Продавец не несет ответственность, если Покупатель не позднее 7 (семи) календарных дней с даты поставки товара не вышлет письменное уведомление Продавцу о недостатке части товара или механическом повреждении товара, которое можно было обнаружить уже к моменту принятия товара.
- До оформления претензии Покупатель обязан тщательно проверить, если дефект товара не был вызван неправильным использованием товара (несоблюдение правил и инструкций приведенных в технических условиях и Инструкции по обслуживанию).

2.2.2 Порядок предъявления претензии

- Все неисправности товара Покупатель обязан немедленно сообщить Продавцу и составить **Претензионный протокол (Приложение № 3)**, который находится на сайте Продавца. Покупатель в претензионном протоколе должен точно указать неисправность и способ проявления дефекта (прикладывает фотографию или видеозапись).
- Продавец получение претензии подтверждает Покупателю в письменной форме (по почте, электронной почте, факсу) не позднее в следующий рабочий день с момента получения.

2.2.3 Оформление, прекращение претензии

- Продавец обязан в письменной форме (по факсу, почте, электронной почте) информировать Покупателя о правомерности или незаконности претензии. В случае правомерности сообщает способ решения предметной претензии и

оставляет за собой право окончательного принятия решения согласно способу устранения правомерной претензии.

- Продавец оставляет за собой право принять решение о способе устранения неисправности товара:
 - оказать техническую помощь при устранении неисправности,
 - поставить запасную часть.
- В рамках Дистрибьюторского соглашения Продавец на основании взаимного договора с Представителем может отправить для оказания технического обслуживания своего специалиста.
- Продавец обязуется начать устранение заявленного дефекта сразу после получения Претензионного протокола.
- В случае если Покупатель не выполнит любое обязательство, установленное в Претензионном порядке, Продавец не может удовлетворить заявленную претензию.
- Продавец не принимает любые денежные компенсации без предварительного письменного согласия. Продавец ни в коем случае не несет ответственность за любые специальные, случайные, прямые или косвенные ущербы, такие, как потеря прибыли, контрактов, имущественный убыток, ущерб при эксплуатации, возмещение расходов или ответственность перед третьими лицами.
- Если заявленная претензия требует транспорт в центр технического обслуживания Продавца, транспортные расходы оплачиваются Продавцом.
- Выполнение правомерной претензии оформляется в протоколе за подписью Покупателя или его доверенного лица - Протокол технического обслуживания (Приложение № 1) в котором выражает свое согласие со способом устранения заявленной неисправности товара.



ПРОТОКОЛ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Приложение № 1

ul. Súvoz č. 1 911 32 Trenčín Slovakia IČO:45525315 tel: 032 7412 621 servis@trens.sk	Адрес заказчика:				Модель станка:					
					Заводской номер:					
дата	поездка из - куда			Время от - до	Кол.час.	Кол. км	Станок в гарантийном сроке	НЕТ ДА	Отгрузка:	Претензия:
УЧЕТ ОТРАБОТАННОГО ВРЕМЕНИ										
Учет. №	специалист сервиса:				Учет. №	специалист сервиса:				
	Кол-во часов					Кол-во часов				
Дата	Прибыл	Уход	Оплата зак.	Оплата пост.	Дата	Прибыл	Уход	Оплата зак.	Оплата пост.	
ВОЗМЕЩЕНИЕ КОМАНДИРОВОЧНЫХ РАСХОДОВ										
Суточные					Суточные					
Проживание					Проживание					
Прочие расходы					Прочие расходы					
ИТОГО					ИТОГО					
Кол-во км					Кол-во км					
ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА, ВЫПОЛНЕННЫЕ РАБОТЫ, РЕКОМЕНДАЦИИ:							Установленные запасные части			
Дата:										
Подпись специалиста сервиса:										
ПОЗИЦИЯ И ДОВОЛЬСТВИЕ ЗАКАЗЧИКА:										
Дата:										
Подпись заказчика:										



РЕГИСТРАЦИЯ ПРЕТЕНЗИИ

WARRANTY REGISTRATION NOTICE

Уважаемый покупатель ! Для введения данных от конечного пользователя станка в наши записи пожалуйста, заполните данный регистрационный формуляр и вышлите по электронной почте по адресу: **servis@trens.sk**

Dear customer. We ask you to send to us Warranty Registration Notice to e - mail address **servis@trens.sk** to apply the datas about the end user of the machine to our records.

Тип станка :
Type of machine :

Заводской номер :
Serial No. :

Фирма: :
Company Name :

Адрес фирмы :
Address :

Страна :
Country :

Дата ввода в эксплуата :
Date of installation :

Контактное лицо: :
Contact Person :

№ телефона :
Phone Number :

Наименование продавца (дилера) :
Distributor :

Наименование фирмы выполняющей установку станка:
Name of company performed installation:

Вид гарантии	на материал	да/yes	нет/no
Type of warranty	персональная	да/yes	нет/no



ПРЕТЕНЗИОННЫЙ ПРОТОКОЛ

АО "TRENS SK"	№ протокола:	Протокол несоответствующей продукции:
Покупатель/Поставщик:		Контактные данные: (№ телефона, электронный адрес, GSM)
Дата предъявления претензии:		Контактное лицо:
Изделие/модель станка		Контракт/Заказ №:
Дата отгрузки/поставки станка		Заводской № станка:
Кол-во дефектного товара:		№ материала:
Предмет претензии (подробное описание дефекта, приложенная фотодокументация):		
Комментарий Отдела по управлению и контролю за качеством - решение заявленной претензии:		
Комментарий Конструкторского бюро:		
Предложение способа решения претензии:		
Способ выполнения претензии:		
Дата:	Подпись ответственного лица:	
Примечания:		