

РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДЪЯВЛЕНИЮ И РАССМОТРЕНИЮ РЕКЛАМАЦИЙ ООО «СОЛЮС»

1.1. Настоящий Регламент по предъявлению и рассмотрению рекламаций Общества с ограниченной ответственностью «СОЛЮС» (далее – Общество/Поставщик) (далее - Регламент) является локальным нормативным документом, представляющий собой описание последовательности выполняемых сторонами договора действий, направленных на рассмотрение и решение жалоб, претензий и др.

1.2. Жалобы, претензии, обращения и предложения, поданные в официальном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения принимаются по электронной почте info@soluslab.ru или по почтовому адресу: 109147, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ТАГАНСКИЙ, УЛ МАРКСИСТСКАЯ, Д. 16, ПОМЕЩ. 9.

1.3. Рассмотрение обращений клиентов, и координация данной работы осуществляется Генеральным директором Общества.

1.4. Клиент (Покупатель) имеет право предъявить претензии Поставщику по количеству и качеству поставленного товара в следующие сроки:

-по количеству:

* в момент приемки товара на складе Поставщика (при самовывозе);

*при получении Товара у транспортной компании (перевозчика), по количеству мест - в момент приемки товара от перевозчика (ТК), а по внутритарному количеству в течение 2 (двух) рабочих дней с момента получения товара Покупателем.

- по качеству:

* в течение всего срока годности/гарантийного срока, при соблюдении условий хранения, перевозки и эксплуатации медицинских изделий.

Датой предъявления претензии является дата ее получения Поставщиком.

При отсутствии письменного уведомления от Покупателя о претензиях по количеству в течение 2 (двух) рабочих дней после получения товара, продукция считается принятой по количеству Покупателем и дальнейшие претензии по количеству товара не подлежат удовлетворению со стороны Поставщика.

1.5. Заявка на рекламацию должна быть оформлена в соответствии с формой, утвержденной в Приложении № 1 к Регламенту. При несоблюдении формы заявки Общество вправе отказать в рассмотрении заявки.

1.5.1. Заявка на рекламацию должна в обязательном порядке сопровождаться фото и видео материалами, для рассмотрения сути претензии.

Требования к фото и видео материалам: хорошее качество, освещенность.

При отсутствии фото и видео материалов Общество вправе отказать в рассмотрении заявки.

1.5.2. В заявке должен быть отражен артикул продукции, серийный номер оборудования, дата поставки, номер и дата заключения договора, номер товарной накладной или универсального передаточного документа (УПД) или иного документа, подтверждающего отгрузку/приемку товара, наименование покупателя, контактное лицо, телефон для связи и адрес электронной почты.

1.5.3. Общество оставляет за собой право затребовать дополнительную информацию для принятия решения по запросу о рекламации.

1.6. Общество имеет право направить своего представителя для осмотра продукции, предъявляемой к рекламации. В случае, когда выезд представителя необходим, с клиентом заранее согласовывается дата и время осмотра продукции.

1.6.1. При осмотре представитель обязан зафиксировать в Акте наружного осмотра продукции (форма утверждена в Приложении № 2 к Регламенту) дефекты, указанные в претензии, осуществить замер дефектов (если требуется), выявить брак или причину неисправности товара.

1.6.2. Акт наружного осмотра продукции подписывается двумя сторонами.

1.7. Поставщик обязуется рассмотреть претензию в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты предоставления претензии и полного пакета сопроводительных документов к ней.

Срок рассмотрения может быть увеличен при необходимости получения данных от производителя товара. Общество обязуется оповестить об увеличении срока рассмотрения заявки клиента по электронной почте, указанной в заявке.

1.8. Покупатель обязуется оказывать содействие Поставщику и предоставить всю необходимую для рассмотрения претензии информацию в течение 2 (двух) рабочих дней с даты направления запроса Поставщиком в электронном виде, в том числе реквизиты заказа, сумму заказа, сроки поставки по заказу, условия заказа, а также иные документы, которые могут иметь отношение к претензии. Срок рассмотрения претензии продлевается на время запроса у Покупателя необходимой информации. Если информация не предоставлена или предоставлена не в полном объеме, Поставщик имеет право отказать в удовлетворении претензии.

1.9. Результат рассмотрения рекламации фиксируется в Журнале учета обращений.

1.9.1. Подготовленный ответ по рекламации направляется клиенту по электронной почте, указанной в заявке.

1.10. Замена (отгрузка в транспортную компанию/Покупателю) товара ненадлежащего качества осуществляется за счет Поставщика согласно условиям договора.

1.11. В отношении оборудования, поставляемого по договору, его замена на новое возможна на условия, согласованных сторонами в договоре и только в случае (при одновременном соблюдении), если:

- при установке (вводе в эксплуатацию) обнаруживается брак (дефект) производителя;
- Покупатель (или его конечный пользователь) соблюдал все условия договора, касающиеся установки (ввода в эксплуатацию), хранения, транспортировки, эксплуатации;
- в отношении оборудования невозможно произвести гарантийный ремонт.

В остальных случаях, замена на новое оборудование не предусмотрена, производится гарантийный ремонт на условиях договора, либо ремонт своими силами и за собственный счет (при несоблюдении Покупателем условий предоставления гарантии, требований к установке, хранению, транспортировке, эксплуатации и иных требований, предусмотренных договором).

1.12. При обнаружении недопоставки товара допоставка осуществляется силами и за счет Поставщика в пределах стандартных (нормативных) сроков поставки, указанных в договоре.

1.13. Поставщик вправе потребовать возвращения товара, который был идентифицирован как товар ненадлежащего качества (с дефектами) по корректно оформленным возвратным документам в согласованный сторонами срок.

1.14. Если по итогам проведения проверки Поставщиком в рамках предъявленной претензии Покупателя по факту поставки товара ненадлежащего качества будет выявлена вина Покупателя, то товар подлежит оплате со стороны Покупателя в полном объеме, в том числе товар, поставленный взамен продукции по предъявленной претензии до окончания рассмотрения претензии.

Поставщик предоставляет Покупателю товар на замену на период рассмотрения претензии только при наличии у Поставщика данного товара и такой возможности.

Вина Покупателя по факту поставки товара ненадлежащего качества может быть доказана заключением сервисной службы Поставщика. При необходимости опровергнуть доводы Поставщика, Покупатель имеет право получить своими силами и за свой счет заключение независимой экспертизы и предоставить его Поставщику на рассмотрение.

При несогласии с заключением/итоговым решением по вопросу одной из сторон договора, сторона вправе обратиться в суд с дальнейшей компенсацией расходов на проведенные исследования (экспертизы).

1.15. В случае не подтверждения Поставщиком поставки товара ненадлежащего качества, Покупатель обязуется в срок до 3 (трех) рабочих дней со дня направления соответствующего счета, возместить Поставщику транспортные расходы, возникшие в период рассмотрения претензии (доставка товара на проверку Поставщику, выезд специалиста Поставщика для осмотра продукции, предъявляемой к рекламации и составления акта наружного осмотра продукции, возврат товара Покупателю, доставка и возврат товара, предоставленного взамен). В случае подтверждения доводов, изложенных Покупателем в претензии Поставщику, транспортные расходы несет Поставщик или компенсирует их Покупателю.

1.16. Рекламация в отношении оборудования, расходных материалов, реагентов, комплектующих и принадлежностей не подлежит удовлетворению в следующих случаях:

- самостоятельной установки Оборудования Покупателем или третьими лицами не имеющих сертификата от производителя оборудования и не имеющих лицензии по техническому обслуживанию медицинской техники;
- при отсутствии акта ввода оборудования в эксплуатацию;
- нарушения правил эксплуатации, указанных в Руководстве по эксплуатации, а также при неправильном хранении и транспортировке;
- наличия механических повреждений оборудования и его принадлежностей;
- изменения конструкции или постороннего вмешательства не уполномоченным на это персоналом;
- использования неоригинальных устройств, комплектующих и запасных частей, так как в этом случае Поставщик не несет ответственности за возможные недостоверные результаты и неисправности в работе оборудования;
- проникновения внутрь оборудования жидкости, посторонних предметов, бытовых грызунов и насекомых (мыши, тараканы, и т.д.);
- повреждения оборудования в результате пожара, наводнения, удара молнии и др.;
- при внесении изменений в программное обеспечение товара, его «перепрошивке» - без согласования с Поставщиком;
- дефектов, не относящихся к производственному браку,
- дефектов/недостачи товара, полученные во время транспортировки логистических служб,
- повреждения транспортной упаковки и товара;
- иные основания.

1.17. При выборе способа отгрузки Покупатель учитывает температурный режим транспортировки груза. В случае несоблюдения температурного режима по вине Покупателя Поставщик вправе отказать в рассмотрении рекламаций по качеству на данную продукцию. При выборе Покупателем в качестве способа доставки перевозку транспортной компанией, Поставщик не несет ответственности за действия транспортной компании, сроки доставки, несоблюдение перевозчиком правил хранения и условий доставки товара и не возмещает ущерб, потери, убытки, причиненные Покупателю вследствие действий транспортной компании в отношении товара.

1.18. При выявлении недостаточно эффективных положений Регламента или связанных с ним мероприятий Общества либо при изменении требований применимого законодательства РФ генеральный директор организует выработку и реализацию плана действий по пересмотру и изменению настоящего Регламента.

1.19. Если в результате изменения действующего законодательства РФ отдельные статьи Регламента вступят с ней в противоречие, они утрачивают силу, преимущественную силу имеют положения действующего законодательства РФ.

1.20. Приложения к Регламенту:

Приложение № 1 – форма Акта рекламации.

Приложение № 2 – форма Акта наружного осмотра продукции.

Приложение № 1
к Регламенту по предъявлению и рассмотрению рекламаций
Общества с ограниченной ответственностью «СОЛЮС»

ФОРМА

Акт рекламации № _____

_____ (дата составления)

Контактное лицо: _____

Контактный телефон: _____

Электронная почта: _____

Адрес: _____

Наименование покупателя (клиента): _____

Номер и дата заключения договора: _____

№ п/п	Наименование товара (для Оборудования обязательно указать его серийный номер)	Артикул	Кол-во	Дата поставки	номер товарной накладной или УПД или иного документа, подтверждающего отгрузку/приемку товара	Описание брака

Подробное описание обнаруженного дефекта и обстоятельства, при которых он произошел:

ФОРМА

Акт наружного осмотра продукции

_____ (место осмотра)

_____ (дата составления акта)

Представитель ООО «СОЛЮС» _____

В присутствии _____

« _____ » _____ 202__ г. произвел осмотр продукции по договору № _____
от _____ года, акт рекламации № _____ от _____ года.

По результатам осмотра выявлено: _____

Подписи:

Представитель ООО «СОЛЮС» _____ / _____ /

От клиента:

_____ / _____ /

(должность) (подпись) (ФИО)

_____ / _____ /

(должность) (подпись) (ФИО)