



СТРОС- СЕДЛЧАНСКИЕ СТРОЙИРНЫ А.С.

Стройиренска 791 / 264 01 Седлчаны / Чешская Республика

ИНО: 26183595 / ННО: CZ26183595

Тел.: +420 318 842 111 / Факс: +420 318 821 230

e-mail: info@stros.cz / www.stros.cz

Банковские реквизиты:

MONETA Money Bank, a.s.
счёт № 160324346/0600, BIC: AGBACZPP,
IBAN CZ8006000000000160324346

*Зарегистрированная в торговом
регистре Городского суда в г. Прага,
отдел Б,*

ČSN EN ISO 9001:2016

Правила предъявления и рассмотрения рекламаций

А) Общие положения

1. Настоящие Правила предъявления и рассмотрения рекламаций регулируют порядок и условия предъявления прав и претензий, вытекающих из ответственности за дефекты поставок изделий Поставщика, торгового общества СТРОС - Седлчанске стройирны а.с. (далее по тексту - «СТРОС» или «Поставщик»), в течение гарантийного срока.
2. Настоящие Правила входят в состав договорных условий СТРОС для поставок изделий или услуг. Отличающиеся соглашения в Договоре имеют приоритет перед Коммерческими условиями и Правилами предъявления и рассмотрения рекламаций.
3. Поставками СТРОС подразумеваются поставки изделий или услуг (далее по тексту «Изделия») на основе заключенных договоров подряда, договоров купли-продажи или договоров о сервисных работах с Заказчиками или Покупателями (далее по тексту «Заказчик»). Заказчик (далее также Покупатель), заключив соответствующий договор с Поставщиком, согласен с настоящими Правилами предъявления и рассмотрения рекламаций в редакции, действующей в момент заключения Договора.
4. Предпосылкой для возможности предъявления прав и претензий, вытекающих из ответственности за дефекты, и урегулирования рекламации является выполнение Заказчиком всех своих обязательств из заключенного Договора.
5. Права из ответственности за дефекты Заказчик не вправе передавать третьим лицам без предварительного согласия Поставщика.

Б) Осмотр предмета Договора

Заказчик обязан Изделия при их приемке без замедления с надлежащей аккуратностью проверить и осмотреть. Заказчик обязан осмотр выполнить так, чтобы выявить все дефекты, которые возможно при наибольшем возможном старании обнаружить. Претензии относительно видимых дефектов следует предъявить Поставщику немедленно, в письменном виде, в течение не позднее 5 дней с момента, когда Заказчик дефекты выявил или должен был выявить при осмотре предмета Договора. В противном случае



претензии за видимые дефекты нельзя предъявить. Поставщик не несет ответственность за возможные дефекты, о которых Заказчик во время заключения Договора знал, или с учетом обстоятельств, при которых был Договор заключен, должен был знать. Скрытые дефекты следует рекламировать во время гарантийного срока и то без лишних замедлений после их выявления. Права, вытекающие из ответственности за данные дефекты, потеряют свою силу, если они не предъявлены в течение гарантийного срока.

В) Гарантии

Поставщик предоставляет на предмет Договора гарантии на качество в соответствии с соответствующими положениями Гражданского кодекса № 89/2012 Св.з. Гарантийный срок предусмотрен Договором. Права, вытекающие из ответственности за дефекты Изделия, для которого действительна гарантия, потеряют свою силу, если они не предъявлены в течение гарантийного срока.

Поставщик предоставляет гарантии на изделия в течение следующего гарантийного срока, не предусмотрено ли Договором другое:

- подъемники, люльки	12 месяцев с даты доставки товара
- запасные части	6 месяцев с даты доставки товара
- сервисные или другие услуги	6 месяцев с даты доставки товара
- части замененные в рамках гарантии	6 месяцев с даты доставки товара

Г) Порядок рассмотрения претензий

1. Предъявлять претензии на качество предмета Договора вправе только Заказчик, и то в письменном виде на бланке РЕКЛАМАЦИОННЫЙ АКТ. Бланк можно получить на сайте Поставщика по адресу: www.stros.cz. В Рекламационном акте должны быть указаны: номер Договора, номер Заявки, обозначение Изделия и описание дефекта, или точное описание, как дефект проявляется.
2. На основе извещения о дефекте Поставщик определяет, которого предмета Договора и которого дефекта претензии касаются. В случае если выявлено, что на данный дефект не распространяются гарантии Поставщика, должен об этом известить Заказчика. В случае если претензия не предъявлена в письменном виде, т.е. в письме, по факсимильной связи или по электронной почте, Поставщик должен оформить Рекламационное письмо о принятии претензии и направить его для подтверждения Заказчику. На основе подтвержденного Рекламационного письма о принятии претензии Поставщик рассмотрит дефект, или по своему усмотрению отправит к Заказчику своего сервисного специалиста, приняв затем решение о способе урегулирования претензии. Право на выбор способа урегулирования претензии, который должен соответствовать характеру дефекта, за Поставщиком.
3. В случае если дефект:
 - можно устранить, Заказчик обладает правом на бесплатное устранение дефекта, и Поставщик обязан дефект устранить в сроки, предусмотренные настоящими Правилами,

- нельзя устранить, и дефект мешает, чтобы предмет рекламации и исполнения обязательств Поставщика можно было использовать надлежащим образом как предмет без дефекта, Заказчик обладает правом на замену изделия или его частей,
 - нельзя устранить, и дефект мешает, чтобы предмет рекламации и исполнения обязательств Поставщика можно было использовать надлежащим образом как предмет без дефекта, Заказчик обладает правом на скидку из цены предмета Договора.
4. В случае вмешательства сервисного работника Поставщика у Заказчика Поставщик оформит рекламационный акт, в котором опишет дефект, возможность его устранения, если устранен, или если этот дефект не устраним.
 5. Срок для рассмотрения обоснованности претензии и урегулирования рекламации, включая устранение дефекта, составляет 30 дней, если с учетом обстоятельств не нужен соответственно срок более длительный. В случаях, когда Поставщик для целей рассмотрения рекламированного дефекта потребует от Покупателя получить рекламированное Изделие или его часть, или в случае сервисного обслуживания работником Поставщика у Заказчика, срок для рассмотрения обоснованности рекламации и устранения дефекта начинается с момента, когда будет Изделие или его часть находиться в наличии у Поставщика для возможности выполнить необходимые соответствующие определения. Рекламированные детали - составные части Изделия из зарубежья по причине высоких транспортных и таможенных расходов остаются у договорного партнера в данной стране, где собираются в течение 6 месяцев для возможности проведения контроля само инспекцией Поставщика или Поставщиком.
 6. В случае если рекламация сочтена необоснованной и отклонена, Заказчик будет информирован об этом в письменном виде или с применением электронных средств связи, с указанием причины отказа. Расходы Поставщика, затраченные в связи с необоснованной рекламацией, несет Заказчик. Сверх того, будет у Заказчика потребована оплата административного сбора в размере 100,- Евро за каждый случай рекламации.
 7. Поставщик рекламирует дефекты в виде письменного извещения, в исключительных случаях по телефону, в адрес Поставщика:
STROS – Sedlčanské strojírny, a.s.,
Strojírenská 791,
264 01 Sedlčany
Чешская Республика
Тел.: +420 318 842 330
e-mail: info@stros.cz
 8. Строс рассмотрит дефекты и даёт заключение о возможностях их разрешения. Также об этом сделает запись в Лист регистрации дефектов Заказчика и отправит сообщение Заказчику.



9. Если рекламация будет из стороны СТРОС оценена как обоснованная, может устранить заявленный недостаток в таком случае Заказчик после предварительного письменного согласования со СТРОС способа его устранения и связанных с этим расходов. После устранения дефекта Заказчик обязан отчитаться о затратах на его устранение и после их утверждения СТРОС выставить счет-фактуру с датой выставления в годовом обороте, в котором дефект был устранен.

Д) Исключения из гарантии

Гарантия не распространяется на следующие случаи:

- дефекты, возникшие в результате транспорта изделия Заказчиком,
- дефекты, образовавшиеся при монтаже, или впоследствии его, и в случае, если монтаж, ремонт и изменения изделия выполнены Заказчиком или третьим лицом,
- дефекты, возникшие в результате другой деятельности Заказчика или третьего лица,
- дефекты, происхождение которых вытекает из технической документации или материалов, переданных Заказчиком Поставщику для производства изделия,
- естественный износ в результате обычного использования изделия,
- ущерб, нанесенный из-за неквалифицированного или небрежного обращения (неисправное обслуживание) или вмешательства или отделок,
- применение для неподходящих целей или в результате влияния других обстоятельств не предполагаемых Договором,
- случаи, предусмотренные соответствующим Договором или Коммерческими условиями,
- дефекты, возникшие в результате применения, недостаточного техобслуживания или установки изделия, противоречащим Инструкции по обслуживанию изделия,
- дефекты, возникшие в результате перенапряжения в электрической сети или проникновения чужеродных частиц,
- повреждение из-за обстоятельств непреодолимой силы,
- на изделия с нарушенными защитными печатями, наклейками, заводскими номерами, или с признаками неквалифицированного ремонта,
- дефекты, возникшие в результате использования Изделия в условиях несоответствующих своей температурой, запыленностью, химическим и механическим воздействием окружающей среды, для которых Изделие не предназначено,
- поставленные оригинальные компоненты, подверженные Заказчиком или третьим лицом некомпетентным вмешательствам, отделкам или изменениям, без предварительного прямого согласия компании СТРОС,
- дефекты, вызванные механическими или другими повреждениями от покупателя или третьей стороны.