

Правила предъявления претензий

1 Общие положения

1. Правила предъявления претензий являются неотъемлемой составной частью Общих коммерческих условий (в дальнейшем по тексту – «ОКУ») общества с ограниченной ответственностью «Zabožova s.r.o.», ИН: 08084734, ИНН: CZ08084734, место нахождения: Rebešovice č. ev. 25, почтовый индекс: 664 61, зарегистрированного в Торговом реестре (реестре субъектов предпринимательской деятельности) при Краевом суде в г. Брно, отделение «С», рег. № 111795 (в дальнейшем по тексту – «Продавец»), и определяют порядок действий при предъявлении претензий по товару, приобретенному у Продавца.
2. Покупатель обязан ознакомиться с Правилами предъявления претензий и Общими коммерческими условиями (ОКУ) еще до заказа товара. Покупатель принимает во внимание, что он обязан оказать Продавцу содействие, необходимое для рассмотрения претензии, в противном случае срок этого процесса продлевается на время, потерянное по причине отсутствия требуемого содействия со стороны Покупателя.
3. Заключая договор купли-продажи и получая товар от Продавца, Покупатель выражает свое согласие с настоящими Правилами предъявления претензий.
4. Определения понятий, содержащихся в настоящих Правилах предъявления претензий, являются приоритетными по отношению к понятиям, содержащимся в ОКУ. Если Правила предъявления претензий не определяют какое-либо понятие, то его значение соответствует его определению в ОКУ. Если понятие не определено ни в Правилах предъявления претензий, ни в ОКУ, то оно употребляется в значении, определяемом нормативными актами.

2 Гарантия качества

1. В качестве документа о предоставляемой гарантии Продавец к каждой единице закупленного товара выдает документ о покупке (счет-фактура) с приведенными в нем предписанными законом реквизитами, необходимыми для реализации гарантии (в частности, дата выставления счета-фактуры, наименование товара, его цена, количество и т.д.).
2. Содержание предоставляемой гарантии, ее объем, условия, срок действия и способ реализации права на гарантийное обслуживание приведены в Правилах предъявления претензий.
3. Предоставление гарантии не затрагивает права Покупателя, связанные с покупкой изделия.

2.1 Срок реализации права на гарантию качества изделия

1. Срок реализации права на гарантию качества изделия начинает исчисляться с даты получения товара Покупателем, т.е. с даты, указанной в документе о покупке или в гарантийном талоне.
2. Гарантийный срок для Покупателя – потребителя – у нового товара составляет 24 месяца.
3. Гарантийный срок для Покупателя – потребителя – у товара, бывшего в употреблении, составляет 12 месяцев. Под бывшим в употреблении товаром подразумевается такой товар, который использован, но не имеет дефектов – об этом обстоятельстве Покупатель должен быть информирован.
4. Если Покупателем является предприниматель, то Продавец отвечает только за те дефекты, которые присущи изделию в момент его получения.
5. Гарантийный срок заканчивается в день, цифровое обозначение даты которого совпадает с датой начала гарантийного срока по истечении соответствующего количества месяцев.
6. Права, связанные с ответственностью за дефекты товара, на которые распространяется гарантия качества, прекращают свое существование, если они не были реализованы в течение определенного срока.
7. При результате рассмотрения предъявленной претензии в виде замены товара не начинает исчисляться новый гарантийный срок – определяющим является срок, который начал исчисляться в день получения товара Покупателем.

2.2 Проверка качества при получении товара

1. Продавец несет ответственность перед Покупателем за отсутствие дефектов у изделия во время его передачи. В частности, Продавец несет ответственность перед покупателем за то, что в момент получения Покупателем изделия:
 - a. Изделие обладает свойствами, оговоренными договаривающимися сторонами, а также свойствами, описанными Продавцом.
 - b. Изделие поставляется в соответствующем количестве, весе или соответствующей мере.
 - c. Изделие соответствует требованиям нормативных актов.
 - d. Если дефект проявится на протяжении 6 месяцев с момента получения изделия, то считается, что изделие было дефектным в момент его получения, если Продавец не докажет обратное.

3 Гарантийные обязательства

3.1 Проверка товара при его получении

1. Покупатель обязан непосредственно при получении товара проверить вместе с перевозчиком состояние получаемой партии товара (количество упаковок, цельность коробок и наличие повреждений на них) в соответствии с прилагаемой накладной. Покупатель имеет право отказаться от получения партии товара, которая не соответствует договору купли-продажи – например, партия не полная или она

повреждена. Если Покупатель все-таки примет от перевозчика поврежденную таким образом партию товара, то необходимо это повреждение указать в протоколе перевозчика.

2. О неполной или поврежденной партии товара необходимо немедленно сообщить по электронной почте по адресу, указанному на веб-сайте Продавца, составить с перевозчиком протокол и без излишнего промедления отправить этот протокол Продавцу по электронной или обычной почте. Дополнительная претензия по поводу неполной партии товара или повреждения его внешнего вида не лишает Покупателя права на предъявление претензии, однако Продавец при этом получает возможность доказательства, что речь не идет о расхождении с положениями договора купли-продажи.

3.2 Предъявление претензии

1. Покупатель может предъявить претензию:
 - a. Посредством электронной почты по адресу: info@zabojova.cz
 - b. Письменно с отправкой обычной почтой по адресу: Zabojova s.r.o.
Rebešovice č. ev. 25
почтовый индекс: 664 61
Česká republika
2. Покупатель к своей претензии прилагает копию документа о покупке или каким-либо другим надлежащим образом подтверждает имеющееся у него право на гарантию, подробно описывает неисправность и указывает необходимые контактные данные (почтовый адрес, адрес электронной почты и номер телефона). Без соблюдения указанных выше положений невозможна идентификация происхождения товара и его дефекта.
3. Продавец выдает Покупателю письменную справку по поводу предъявленной претензии и предоставляет ему информацию о дальнейших действиях, в частности о способе передачи Покупателем дефектного изделия Продавцу с целью оценки состояния этого изделия в рамках рассмотрения претензии.
4. Справка служит только в качестве документа, подтверждающего принятие претензии. Состояние неисправного товара, в котором Покупатель передает его Продавцу, оценивается в ходе рассмотрения претензии.
5. Покупатель принимает во внимание, что если он не предоставит рекламируемый товар со всеми полученными к нему принадлежностями, то в случае расторжения Покупателем договора ему будет возвращена стоимость покупки за вычетом стоимости непредоставленных принадлежностей.

3.3 Исключения

Гарантия не распространяется на следующие случаи:

- a. Механическое повреждение товара.
- b. Использование товара в условиях, отличающихся по параметрам температуры, запыленности, влажности, химического и механического воздействия той среды, которая предписана непосредственно продавцом или производителем.

- с. Неквалифицированная установка изделия, ненадлежащее обращение с ним, его использование, его несоответствующая обработка, ненадлежащий уход за ним, равно как и отсутствие ухода за изделием.
- d. Повреждение по причине чрезмерных нагрузок или использование с несоблюдением условий, указанных в документации, а также пренебрежение общими принципами использования изделия.
- e. Неквалифицированное вмешательство.
- f. Переделка изделия клиентом, если дефект возник вследствие этой переделки.
- g. Повреждение изделия природной стихией или вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

3.4 Проверка дефекта

1. Поступивший на основе претензии товар проверяется только на наличие дефекта, указанного Покупателем (в форме для предъявления претензии или в прилагаемом бланке с описанием дефекта). Продавец рекомендует сообщать о дефекте в письменном виде, в т.ч. с использованием электронных средств связи.
2. Если претензия будет отклонена, и если Покупатель согласится с платным ремонтом изделия, стоимость этого ремонта определяется в зависимости от издержек на ремонт данного изделия.
3. Перед проведением платного ремонта Покупатель будет информирован о его стоимости, его объеме и сроке его проведения. Начать платный ремонт можно только при совершенно определенном согласии Покупателя.

3.5 Отклонение претензии

Продавец имеет право отклонить предъявленную по изделию претензию в тех случаях, если это изделие или его составные части загрязнены или не соответствуют основным требованиям безопасной с точки зрения гигиены передачи изделия для рассмотрения претензии.

3.6 Рассмотрение претензии

3.6.1 Покупатель – потребитель

1. Если по изделию претензию предъявляет Покупатель – потребитель, то Продавец рассматривает претензию в течение 30 дней с момента ее предъявления. В этот срок не включается время, необходимое для экспертной оценки дефекта третьим лицом (например, оценка экспертом и т.д.).
2. 30-дневный срок после предъявления претензии по договоренности с потребителем можно продлить. Продление срока не должно осуществляться на неопределенное время и не должно быть несоразмерно длительным. По истечении срока или продленного срока считается, что дефект изделия действительно имеет место и что потребитель обладает такими же правами, как и при наличии дефекта, не подлежащего устранению.

3.6.2 Покупатель – предприниматель

Если по изделию претензию предъявляет Покупатель – предприниматель, то Продавец рассматривает претензию в течение 40 дней с момента ее предъявления.

3.7 Совместные положения

1. Продавец выдает Покупателю письменную справку о сроке и способе рассмотрения претензии, включая подтверждение проведенного ремонта с указанием срока рассмотрения претензии, или сообщает о причинах отклонения претензии.
2. После рассмотрения претензии Продавец посредством электронной почты информирует об этом Покупателя. Если товар был доставлен службой перевозок, то после рассмотрения претензии он будет автоматически отправлен на адрес Покупателя.
3. После подведения итога по признанной претензии посредством ремонта или замены на изделие продлевается гарантия на время рассмотрения претензии. Срок рассмотрения претензии начинается исчисляться с даты следующего дня после ее подачи до дня информирования Покупателя о завершении процесса рассмотрения и реализации претензии.
4. Покупатель имеет право на возмещение целевых издержек, связанных с решением вопроса по признанной претензии. Эти издержки считаются минимально необходимыми. В частности, речь идет о почтовых расходах на отправку изделия, по которому предъявлена претензия. К этим издержкам не должна относиться поездка автомобилем с целью предъявления претензии, равно как и стоимость почтового отправления в категории экспресс и т.п. Компенсацию издержек необходимо запрашивать без избыточного промедления, в течение максимум 1 месяца с момента окончания срока реализации права на гарантию качества изделия.
5. Покупатель обязан проверить получаемый товар и его соответствие протоколу по итогам рассмотрения претензии. Покупатель также обязан проверить комплектацию товара – в частности, содержит ли упаковка все, что она должна содержать. Какие-либо последующие возражения по этому поводу не принимаются.
6. Данное положение не затрагивает предусмотренный законом срок реализации права на гарантию качества изделия.
7. Покупатель обязан принять итоги рассмотрения претензии без излишнего промедления в течение 30 дней с момента получения информации о завершении данного процесса, причем данный срок не может истечь по прошествии менее чем 60 дней с момента предъявления претензии.
8. Если результат предъявленной претензии не получен Покупателем в т.ч. в последний день отведенного для этого срока, то Продавец после истечения этого срока будет за каждый день опоздания начислять за хранение товара сумму в размере 100 CZK без учета НДС (с учетом НДС 121 CZK).
9. Если Покупатель не получит товар после решения вопроса о предъявленной претензии в течение 6 месяцев с момента информирования Покупателя по поводу завершения данного процесса, то Продавец оставляет за собой право на продажу товара и на использование полученной выручки на оплату хранения этого товара.

4 Заключительные положения

1. Определяемые законом права Покупателя не затрагиваются настоящими Правилами предъявления претензий.
2. Настоящие Правила предъявления претензий вступают в силу и действие 19. 11. 2019 г. и отменяют действие предыдущих аналогичных правил.
3. Правила предъявления претензий, включая их составные части, имеются в наличии в электронном виде на веб-сайте Продавца (www.zabojova.cz).