Группа компаний EMILINK
8 800 777-13-00
info@emilink.ru, www.emilink.ru

Порядок действий Покупателя при обнаружении недостатков Товара в рамках гарантийных обязательств

1. ПРИЕМКА ТОВАРА.

1.1 **Проверка Товара на соответствие** количеству, качеству, ассортименту, комплектности, таре и упаковке (явные недостатки) производится в сроки, указанные в договоре поставки.

1.2 **При обнаружении недостатков** Товара Покупателем во время приемки Товара дальнейшая приемка приостанавливается и составляется акт о выявленных недостатках, в котором указывает количество осмотренного Товара и характер выявленных при приемке недостатков. Одновременно с приостановлением приемки для участия в продолжении приемки Покупатель обязан вызвать представителя Поставщика. Поставщик уведомляет Покупателя об участии, либо об отказе в участии в дальнейшей приемке Товара.

1.3 **Акт о выявленных недостатках** подписывается комиссией, составленной из представителей Покупателя, а также уполномоченного представителя Поставщика, если он участвует в приемке, и должен содержать следующие обязательные реквизиты:

1.3.1 наименование Покупателя;

1.3.2 дата составления акта, место приемки Товара;

1.3.3 фамилии, инициалы лиц, принимавших участие в приемке Товара, место их работы и занимаемые должности;

1.3.4 наименование Поставщика;

1.3.5 номер и дата договора, товарно-транспортного документа, а также товарной накладной либо УПД и документа, удостоверяющего качество Товара (если таковые переданы Покупателю к моменту приемки);

1.3.6 состояние тары и упаковки в момент осмотра Товара, содержание наружной маркировки тары и другие данные, на основании которых можно сделать вывод о том, в чьей упаковке предъявлен Товар, дата вскрытия тары и упаковки. Недостатки маркировки, тары и упаковки, а также количество Товара, к которому относится каждый из установленных недостатков;

1.3.7 описание повреждений и иных недостатков поставленного Товара;

1.3.8 подписи членов комиссии;

1.3.9 другие данные, которые, по мнению лиц, участвующих в приемке, необходимо указать в акте для подтверждения ненадлежащего качества или некомплектности Товара.

Обстоятельства, отраженные в акте о выявленных недостатках, должны фиксироваться фотоматериалами.

1.4 **Направление претензии Поставщику.** Претензия вместе с актом о недостатках Товара направляется Покупателем в адрес Поставщика с одновременным направлением претензии по электронной почте на электронный адрес Поставщика: reclamations@emilink.ru.

Покупатель, заявивший претензию по Товару, не имеет права реализовывать или использовать такой Товар до окончания рассмотрения его претензии Поставщиком. Непредъявление претензии в установленные договором поставки сроки влечет за собой утрату права ссылаться на недостатки Товара.

2 ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА ТОВАРА (ПРОЦЕСС ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРИНЯТОГО ТОВАРА).

2.1 **В случае обнаружения недостатков** Товара в гарантийный период его эксплуатации, Покупатель обязан направить письменную претензию в адрес Поставщика с одновременным направлением претензии по электронной почте на электронный адрес Поставщика.

2.2 **Адреса для направления претензий**:

Электронный: reclamations@emilink.ru.

Почтовые адреса для направления претензий:

- 156001, Костромская область, город Кострома, переулок Инженерный, дом 3, пом. 1;
- 156009, Костромская область, город Кострома, улица Волжская 2-я, дом 3А, офис 2.

При невыполнении указанного обязательства, Поставщик вправе отказать полностью или частично в удовлетворении требований Покупателя об устранении недостатков Товара.

2.3 **В претензии в обязательном порядке должны быть указаны**:

2.3.1 дата и номер договора поставки;

2.3.2 наименование Покупателя, предъявившего претензию, юридический и почтовый адрес Покупателя;

2.3.3 наименование Поставщика (предприятия-изготовителя);

2.3.4 наименование Товара;

2.3.5 дата получения (отгрузки) Товара Покупателем;

2.3.6 гарантийный срок на Товар;

2.3.7 дата обнаружения дефекта Товара;

2.3.8 описание обнаруженного дефекта (подробно) (в том числе обстоятельства, причины и действия Покупателя, послужившие выявлению дефектов Товара, описание самих недостатков, которые были выявлены);

2.3.9 перечень доказательств, подтверждающих наличие дефектов Товара и обстоятельств, при которых дефекты были обнаружены.

К претензии в обязательном порядке должны быть приложены (направлены по электронной почте/по почте) фотографии и/или видеоматериалы, доказывающие изложенные обстоятельства обнаружения дефектов, фиксирующие недостатки Товара.

Претензия может содержать заключение, включающее в себя принятое решение Покупателя:

- о ремонте оборудования силами и средствами Поставщика;
- о замене продукции;
- о необходимости дополнительных исследований в отношении Товара с участием Поставщика для принятия дальнейшего решения в отношении неисправностей Товара;
- подписи с указанием ФИО и должностей членов комиссии (в случае составления комиссионного акта);
- подпись руководителя предприятия-Покупателя (уполномоченного лица);
- печать организации.

В случае обнаружения недостатков (дефектов) Товара в гарантийный период эксплуатации продукции, на время решения Сторонами вопроса о том, является случай гарантийным или нет, принятия решения о дальнейшей судьбе Товара, Покупатель обязан обеспечить сохранность оборудования в соответствии с требованиями паспорта на Товар.

Группа компаний EMILINK
8 800 777-13-00
info@emilink.ru, www.emilink.ru

Порядок действий Поставщика при обнаружении Покупателем недостатков в рамках гарантийных обязательств

1 **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПОСТАВЩИКОМ**.

Поставщик уведомляет Покупателя о регистрации претензии в течение 4 рабочих часов с момента поступления претензии посредствам электронной почты.

После получения претензии Поставщик не более, чем в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления претензии рассматривает её и принимает решение по ней (при условии наличия всех документов и сведений). Срок рассмотрения может быть увеличен до получения дополнительной информации в зависимости от сложности рекламации, но не может составлять более 30 (тридцати) рабочих дней.

При отсутствии каких-либо документов, сведений, Поставщик извещает об этом Покупателя с обязательным перечислением отсутствующих данных, необходимых для полноценного рассмотрения претензии. Покупатель обязан предоставить недостающие и запрошенные Поставщиком документы, сведения, в течение 3 (трех) рабочих дней с даты получения соответствующего извещения Поставщика по электронной почте reclamations@emilink.ru, либо электронной почте, указанной в договоре поставки.

Срок рассмотрения претензии Покупателя в указанном случае увеличивается на количество дней, в течение которых Покупатель фактически предоставлял недостающие сведения.

При невыполнении указанного обязательства, Поставщик вправе отказать полностью или частично в удовлетворении требований Покупателя об устранении недостатков Товара в рамках исполнения гарантийных обязательств по договору поставки. Дальнейшей ответственности, в указанном случае, за наличие дефектов в Товаре и их устранение, Поставщик не несет.

При получении всех документов, сведений, необходимых Поставщику для рассмотрения претензии Покупателя, Поставщик обязан рассмотреть предоставленные материалы комиссионно с вынесением решения о том, возник ли дефект оборудования по вине Поставщика или нет (о гарантийном случае).

2 **ПРИЗНАНИЕ ПОСТАВЩИКОМ СЛУЧАЯ НЕ ГАРАНТИЙНЫМ**.

2.1 Гарантия не распространяется:

2.1.1 На Товар с демонтированными или физически сломанными частями, узлами, компонентами;

2.1.2 На Товар с отсутствующим или поврежденным серийным номером (при наличии);

2.1.3 На Товар с отсутствующим паспортом завода-изготовителя (при наличии);

2.1.4 На неисправности, вызванные, несогласованным с Поставщиком ремонтом или модификацией оборудования неуполномоченными лицами;

2.1.5 На неисправности, возникшие в результате наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и других обстоятельств непреодолимой силы) или влияния случайных внешних факторов;

2.1.6 Если хранение, эксплуатация и обслуживание Товара не отвечает требованиям эксплуатационной документации;

2.1.7 В случае установки (проведении пусконаладочных работ), дальнейшем обслуживании и эксплуатировании Товара неквалифицированным и не обученным персоналом, третьими лицами, не имеющими соответствующего образования и квалификации;

2.1.8 В случае наличия дефектов, возникших из-за неправильной транспортировки Товара, неправильной установки, неверных условий хранения, неправильного способа подключения, использования изделия в нештатных условиях или в режиме, не предназначенном для этого Товара;

2.1.9 Товар имеет на внешней поверхности следы механических воздействий или следы проникновения внутрь сторонних предметов или веществ, включая жидкость;

В случае, если после проведения анализа предоставленных Покупателем документов, информации Поставщик вынесет решение о том, что случай не является гарантийным, в течение срока, установленного в п. 1 Порядка, как срока для рассмотрения претензии, Поставщик обязан дать Покупателю аргументированный ответ по существу претензии с разъяснением причин принятия решения о не подтверждении гарантийного случая.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии Покупателя или не получения от Поставщика ответа на претензию в срок, Покупатель вправе обратиться за защитой своих прав в Арбитражный суд, которому подведомствен спор.

3 ПРИЗНАНИЕ ПОСТАВЩИКОМ СЛУЧАЯ ГАРАНТИЙНЫМ.

3.1 Если обстоятельства, изложенные в претензии Покупателя, и документальные доказательства, направленные с претензией, в полной мере подтвердят факт того, что случай является гарантийным, Поставщик:

3.1.1 при наличии возможности устранить неисправность Товара (оборудования) по месту установки оборудования вправе по своему усмотрению:

- произвести ремонт оборудования своими силами и средствами. Поставщик обязан устранить обнаруженные дефекты в течение 30 (тридцати) рабочих дней после получения претензии Покупателя и вынесения решения комиссией о том, что случай является гарантийным;
- произвести замену оборудования. Поставщик обязан произвести замену оборудования (частей оборудования) в течение 30 (тридцати) рабочих дней после получения претензии Покупателя и вынесения решения комиссией о том, что случай является гарантийным.

3.1.2 в случае, если замене подлежит весь Товар, либо части Товара, требующие более длительного срока изготовления (поставки), Поставщик вправе согласовать с Покупателем иные сроки замены оборудования в соответствующем дополнительном соглашении, подписанном сторонами.

3.2 Если обстоятельства и доказательства, указанные в претензии Покупателя, не позволяют определить степень вины Поставщика, Поставщик вправе направить своего представителя на место, где установлено оборудование, для подтверждения или опровержения факта наличия гарантийного случая. По результатам осмотра технического состояния оборудования с участием Покупателя составляется акт, в котором констатируется факт наличия причин признать случай гарантийным или не гарантийным.

Расходы по выезду специалистов Поставщика к Покупателю для проведения осмотра оборудования и/или проведения экспертизы с целью выявления причин неисправности оборудования, несёт Покупатель. При подтверждении факта того, что случай является гарантийным, расходы по выезду, понесённые Покупателем, возмещаются Поставщиком в размере документально подтвержденных расходов.

При несогласии Покупателя на оплату выезда специалиста Поставщика в место установки, либо при возникновении необходимости в силу характерных особенностей Товара (его части) в котором обнаружен дефект, в его направлении Поставщику, Покупатель своими силами и средствами обязан направить Товар (неисправный узел, компонент, деталь) на проведение анализа причин возникших дефектов в адрес Поставщика.

В случае признания по результатам экспертизы случая гарантийным, Стороны принимают решение о способе устранения дефекта:

- о ремонте Товара силами и средствами Поставщика;
- о замене Товара.

При признании Поставщиком случая гарантийным и направлении в рамках исполнения гарантийных обязательств в адрес Покупателя Товара взамен неисправному (нового Товара) либо Товара, после проведения гарантийного ремонта, одновременно с Товаром Поставщик направляет Покупателю акт приема-передачи Товара после проведения гарантийного ремонта. Покупатель обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения Товара подписать акт приема-передачи Товара по гарантии либо предоставить Поставщику в письменной форме мотивированный отказ от подписания акта.

При отсутствии направленного в адрес Поставщика мотивированного отказа от подписания приема-передачи Товара по гарантии, либо при не направлении в течение указанного срока Поставщику подписанного со стороны Покупателя акта без замечаний, надлежащим подписанием акта Сторонами признается его подписание Поставщиком в одностороннем порядке.

3.3 После проведения Поставщиком гарантийного ремонта оборудования, переданного Покупателем, последний после получения соответствующего уведомления может осуществить приемку Товара в месте нахождения Поставщика в течение 10 (десяти) рабочих дней, либо уведомить о готовности принять Товар в согласованном месте.

Возврат некачественного товара осуществляется силами и за счет Поставщика.

Порядок действий при обнаружении недостатков Товара в рамках гарантийных обязательств

ПОКУПАТЕЛЬ

Недостатки при приемке Товара

Приемку Товара необходимо осуществить в сроки, указанные в договоре поставки

При обнаружении недостатков:

Приостановить приемку, связаться с представитем Поставщика

Недостатки, возникшие при эксплуатации Товара

В случае обнаружения недостатков Товара в гарантийный период его эксплуатации:

Направить письменную претензию в адрес Поставщика

Составить акт о выявленных недостатках с фото- и/или видеофиксацией недостатков

Направить претензию вместе с актом о выявленных недостатках Поставщику на электронный адрес: reclamations@emilink.ru

Покупатель, заявивший претензию по Товару, не имеет права реализовывать или использовать такой Товар до окончания рассмотрения его претензии Поставщиком.

Непредъявление претензии в установленные договором поставки сроки влечет за собой утрату права ссылаться на недостатки Товара

В случае обнаружения недостатков (дефектов) Товара в гарантийный период эксплуатации продукции, на время решения Сторонами вопроса о том, является случай гарантийным или нет, принятия решения о дальнейшей судьбе Товара, Покупатель обязан обеспечить сохранность оборудования в соответствии с требованиями паспорта на Товар

ПОСТАВЩИК

Действия при поступлении претензии

Зарегистрировать претензию в течение 4 рабочих часов с момента обращения Покупателя

Рассмотреть претензию и принять по ней решение в течение 3 рабочих дней с момента поступления претензии и необходимых документов

Срок рассмотрения может быть увеличен до получения дополнительной информации в зависимости от сложности рекламации, но не может составлять более 30 (тридцати) рабочих дней

Признать случай не гарантийным

Гарантия не распространяется:

- на Товар с демонтированными или физически сломанными частями, узлами, компонентами;
- на Товар с отсутствующим или поврежденным серийным номером (при наличии);
- на Товар с отсутствующим паспортом завода-изготовителя (при наличии);
- на неисправности, вызванные, несогласованным с Поставщиком ремонтом или модификацией оборудования неуполномоченными лицами;
- на неисправности, возникшие в результате наступления форс-мажорных обстоятельств (пожар, наводнение, землетрясение и других обстоятельств непреодолимой силы) или влияния случайных внешних факторов;
- если хранение, эксплуатация и обслуживание Товара не отвечает требованиям эксплуатационной документации;
- в случае установки (проведении пусконаладочных работ), дальнейшем обслуживании и эксплуатировании Товара неквалифицированным и не обученным персоналом, третьими лицами, не имеющими соответствующего образования и квалификации;
- в случае наличия дефектов, возникших из-за неправильной транспортировки Товара, неправильной установки, неверных условий

Признать случай гарантийным

Поставщик вправе по своему усмотрению:

Произвести ремонт своими силами и средствами

Произвести замену оборудования

Работы или замена производятся в течение 30 рабочих дней после вынесения решения комиссией о том, что случай является гарантийным

В случае, если на изготовление (поставку) заменяемого товара требуется более длительный срок, Поставщик вправе согласовать с Покупателем иные сроки замены оборудования в соответствующем дополнительном соглашении, подписанном сторонами