

РЕГЛАМЕНТ И ПРАВИЛА ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ

ЕКОВУК МЕДИ, s.r.o.

по адресу

ул. На Манихах 1590/29, Прага 7, 170 00

1. Общие постановления

а) Настоящий регламент и правила подачи рекламации был составлен согласно закона № 513/1991Сб., Торгового кодекса, закона № 40/1964Сб., Гражданского кодекса, со всеми последующими изменениями и предписаниями и, применяется при подаче рекламации товара приобретенного у торговой компании ЕКОВУК МЕДИ, s.r.o. (далее „продавец“). Покупатели разделяются: на покупателя, который приобретает товар для целей профессионального использования, т.е. тот, который его применяет в своей предпринимательской деятельности, а не для личного пользования и, на покупателя, который является потребителем, т.е. физическое лицо, которое приобрело товар не для целей профессионального использования или не для предпринимательской деятельности.

б) К продукции приложена инструкция по обслуживанию, счет-фактура, документ о доставке товара и гарантийный талон. Получением товара покупатель соглашается с условиями гарантии. Товар считается доставлен, если его покупатель не получит лично, передачей первому перевозчику.

в) Товар поставляется с гарантией 24 месяца на аппараты, на некоторый вид товара или его комплектацию, например, на манжеты гарантия предоставляется 6 месяцев. Конкретный срок гарантии указывается на гарантийном талоне данного товара, если он к нему прилагается. В случае, если гарантийный талон не прилагается, то продавец информирует покупателя о сроке гарантии в другой доказательной форме, не позднее, при продаже товара. Для покупателя, который является потребителем, гарантия на весь ассортимент выставляется на 24 месяца. Гарантию нельзя заменять сроком службы некоторого вида товара. Срок гарантии начинает истекать от даты передачи товара Продавцом Покупателю. В срок гарантии не засчитывается срок рекламации приобретенного товара от даты подачи рекламации до ее окончания.

г) Обеспечение сервиса медицинским средствам согласно § 28 закона №123/2000 Сб., о медицинских средствах со всеми последующими изменениями и предписаниями является обязательством поставщика (покупателя). Организациям, предоставляющим медицинские услуги, рекомендуется срок проведения технического контроля аппаратов – один раз в год. В случае не соблюдения срока проведения сервисного контроля – гарантийная ответственность продавца не признается.

д) Гарантии не применяются на дефекты, вызванные:

1. Повреждением товара при транспортировке (данная проблема будет решаться с перевозчиком при получении).
2. Повреждением охранных печатей, этикет и наклеек или дальнейшего неспециализированного вмешательства, которое привело к возникновению рекламационного дефекта.
3. Неспециализированным монтажом, эксплуатацией, обслуживанием или же использованием, которое противоречит инструкции по обслуживанию.
4. Использование товара в непригодных условиях, которые не отвечают своими параметрами, указанных в документации.
5. Повреждением товара природными факторами.
6. Повреждением товара чрезмерными нагрузками или использованием в противоречии с инструкцией по обслуживанию.
7. Повреждением товара подключением в сеть, не отвечающей соответствующим государственным стандартам.
8. В случае видимой манипуляции с документацией, относящейся к товару.
9. Пренебреженным отношением к обслуживанию или сервису, а также гигиеническим дефектом товара.
10. Неспециализированным вмешательством не авторизованным сервисом.

2. Способ подачи рекламации

а) Рекламацию нужно подавать у продавца, у которого товар был приобретен. Покупатель обязан предоставить вместе с товаром выполненный гарантийный талон (данное требование не применяется у потребителей, однако рекомендуется) и документ, подтверждающий покупку товара. Далее покупатель обязан предоставить или на месте заполнить рекламационный лист, в котором укажет поломку (дефект) или описать как он проявляется, включая способ разрешения рекламации.

б) Рекламированный товар необходимо доставить по адресу продавца. Транспортировку на место подачи рекламации оплачивает покупатель.

в) Рекламированный товар должен находиться в отвечающей упаковке, чтобы не произошло его повреждение при транспортировке и манипуляции.

г) Рекламация считается прикладной, если же товар состоит в комплектации и рекламации не препятствуют общие правила гигиены. Покупатель, который не является потребителем, обязан представить товар в чистом виде, очищенном от всех загрязнений и даже от гигиенически не опасных загрязнений. Производитель не принимает рекламацию товара, который не будет в состоянии позволяющем оценить дефект по причине загрязнения и гигиенической непригодности товара, в ином случае рекламация не будет признана, т.к. невозможно будет анализировать рекламированный дефект.

д) При незаконной рекламации продавец имеет право выставить счет за проведение сервиса.

3. Процесс рекламации

а) В случае возникновения дефекта у покупателя-потребителя обязанности продавца регулируются § 429 - §432 торгового кодекса или же соответствующими постановлениями гражданского кодекса и других юридических предписаний.

б) Процесс рекламации будет начат на основании получения товара и всех необходимых документов, указанных в п. 2а) регламента и правил предъявления рекламации. Срок рассмотрения рекламации 30 дней от даты подачи рекламации.

в) Продавец информирует покупателя о результатах рекламации в письменном виде, если же стороны не договорятся о другом.

5. Заключительные положения

Настоящий документ «регламент и правила предъявления рекламации» вступает в юридическую силу от даты 1.9.2012. Изменения регламента и правил рекламации ограничены.

Дата:	РЕКЛАМАЦИОННЫЙ ЛИСТ продукции PNEUVEN		№ рекламации: / /
1. Описание рекламации			
Спецификация:	Изделие	Модель	Серийный номер
Покупатель	ИФО		
	Адрес		
	Телефон		
Причина рекламации:			
Рекламацию принял.:			
2. Комментарий производителя (форма решения)			
Гарантийная рекламация:	Стоимость ремонта.....		
Рекламация после истечения гарантии:	Стоимость ремонта		
Рекламацию рассматривал:			
3. Комментарий покупателя			
Покупатель соглашается с предлагаемым техническим решением и со стоимостью ремонта:			
Предполагаемая стоимость ремонта: (без НДС)			
Предполагаемый срок передачи:			
Дата:	Подпись покупателя:		

EKOVUK MEDI, s.r.o., Na Manínách 1590/29, 170 00 Praha 7 – Holešovice
 TEL: +420 220 303 000, Fax: +420 220 303 008, email: info@pneuvен.cz