



## 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 CZ800600000000160324346

*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, 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](http://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](mailto:info@stros.cz)

#### **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.