

## **УСТАВ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ**

### **§1**

#### **Объём применения**

1. Устав это правила внутреннего распорядка ООО Ro-Ма Предприятие Режущих Инструментов приняты Управлением Общества.
2. Устав обязывает все клиентов ООО Ro-Ма Предприятие Режущих Инструментов.

### **§2**

#### **Дефиниции**

1. Рекламация – требование клиента направленное Производителю в связи с неудовлетворительным качеством продукта или услуги.
2. Клиент – юридическое лицо, физическое лицо как предприниматель в понимании относительных правил или организационная единица, которая имеет способность принятия законов и обязательств от своего имени.
3. Складывая рекламацию клиент / индивидуальный, представитель, распределитель/ или другое лицо у которого есть удостоверение от клиента.
4. Производитель ООО Ro-Ма Предприятие Режущих Инструментов.
5. Документы подтверждающие обоснованность рекламации – счёт, чек выставлен Производителем, подтверждающий покупку продукта у Производителя.

### **§3**

#### **Ответственность**

1. Предъявляя рекламацию Производителю надо иметь в виду правила определённые в том-же уставе.
2. Производитель – обязан принять рекламацию а также дать информацию Клиенту о способе её рассмотрения.

### **§4**

#### **Принципы заявления рекламации**

1. Срок складывания рекламации- рекламация может быть заявлена 6 месяцев от числа продажи продукта. За день продажи определяется день выписания Производителем счёта или чека. Рекламации сложенные после выше указанного срока не будут рассматриванные.
2. Предъявляющий рекламацию обязан сложить рекламацию немедленно после того как отмечено недостатки, дефекты продукта.
3. Место сложения рекламации - рекламация должна быть заявлена в местонахождении фирмы или отправлена в адрес фирмы ул. Nadrzeczna 7, Siostrzeń, 96-321 Żabia Wola, Poland. В случае когда клиент купил продукты Производителя у Представителя или у Распределителя, рекламацию надо сложить в месте где куплено продукты. Представитель или Распределитель в том случае предъявляющий рекламацию, должен доставить до Производителя рекламированный продукт.
4. Предъявляющий рекламацию доставляет рекламированный продукт в местонахождение Производителя в свой счёт.
5. Содержание предъявляемой рекламации – рекламация должна быть предъявлена письменно на рекламационным бланке, он доступный на нашем сайте: [www.ro-ma.pl](http://www.ro-ma.pl) в местонахождении Производителя, в местонахождении Представителя и Распределителя. К бланку рекламации надо доложить копию документа подтверждающего обоснованность рекламации. В случае когда предъявляющим рекламацию является Представитель или Распределитель он обязан кроме счёта подтверждающего покупку

рекламированного продукта, доложить свой счёт или чек подтверждающий, что этот продукт клиент купил у него. В случае отсутствия необходимых документов подтверждающих обоснованность рекламации, предъявляющий рекламацию имеет право доставить эти документы в течение 14 рабочих дней со дня доставления рекламированного продукта до местонахождения Производителя. Отсутствие этих документов разумеется как рекламация необоснованная .

6. Срок приёма рекламации - за срок приёма рекламации считается число в котором рекламированный продукт совместно с рекламационным бланком и документами подтверждающими обоснованность рекламации сложено в местонахождении Производителя.

## **§5**

### **Рассмотр рекламации Производителем**

1. Производитель обязывается рассмотреть рекламацию в течение 14 рабочих дней со дня её приёма.
2. Производитель может признать, отбросить или частично признать обоснованность рекламации.
3. Производитель даёт ответ на рекламацию в течение 14 рабочих дней со дня её приёма на рекламационном бланке.
4. В случае когда дать ответ на рекламацию в течение 14 рабочих дней невозможно, Производитель письменно информирует Рекламирующего в течение 14 дней со дня приёма рекламации о невозможности ответа на рекламацию, определяет причину задержки а также определяет срок ответа на рекламацию, но не может переступить 30 рабочих дней со дня приёма рекламации.
5. За день ответа на рекламацию узнаётся день отправления ответа Производителем.
6. В случае признания или частичного признания обоснованности рекламации Производитель обязан отремонтировать или выменить продукты и поставить их клиенту в свой расход. В случае отсутствия возможности обмена продуктов, Производитель обязан выплатить причитающие клиенту деньги или причисление их к будущему платежному обязательству Рекламирующего. В случае, когда рекламация была сложена у Представителя или Распределителя , Производитель обязан поставить продукты в свой расход до местонахождения Представителя или Распределителя.
7. В случае отброса рекламации Производителем, Рекламирующий может в течение 30 дней от срока ответа на рекламацию отобрать рекламированные продукты с местонахождения Производителя. Производитель в течение 30 дней от срока ответа на рекламацию, обязан на желание Рекламирующего отправить ему рекламированный продукт в расход Рекламирующего. В случае не приёма рекламированного продукта в определённом сроке, Производитель имеет право сделать ломку рекламированных продуктов.

## **§6**

### **Аннулирование решения по делу рассмотра рекламации**

1. Рекламирующему принадлежит право отзыва от решения Производителя в течение 14 рабочих дней со дня вручения письма с ответом на рекламацию. После этого срока отзывание отброшено.