



Регламент подачи и рассмотрения жалоб в компании Мультихем

Подготовлен 18.04.2017

§ 1. [Применение]

Данный Регламент рассмотрения жалоб [далее «Регламент»], касается договоров купли-продажи, заключенных между компанией с ограниченной ответственностью Мультихем, находящейся по адресу Любонь, ул. Пшемыслова 2, 62-030 [далее как «Производитель» или взаимозаменяемо «компания Мультихем»], и покупателей своей продукции - предпринимателями [далее «Клиент»] и модифицирует ответственность Производителя как поручителя гарантии.

§ 2. [Жалобы]

1. Компания Мультихем обязана предоставить Клиенту продукт без дефектов.
2. Компания Мультихем обязана предоставить клиенту бланк жалобы с информацией необходимыми для рассмотрения жалобы, который будет обязательным условием для рассмотрения жалобы.
3. Бланк жалобы можно получить в Отделе Продаж и на сайте. Для того чтобы процесс рассмотрения жалоб был запущен необходимо заполнить все необходимые поля в бланке, такие как: адрес клиента, адрес электронной почты и номер телефона контактного лица, серийный номер партии, номер счета-фактуры и описание выявленных дефектов / проблем.
4. Если Товар, поставленный фирмой Мультихем, не соответствует требованиям к качеству / спецификации описанными в договоре купли-продажи, клиент имеет право на подачу жалобы на товар в течение 14 дней с даты поставки, а также в случае скрытых дефектов в течение 14 дней со дня обнаружения, под угрозой утраты права на гарантию.
5. Компания Мультихем обязана рассмотреть жалобу в течение 14 рабочих дней после подтверждения получения документов в соответствии с § 2 пункта 2.
6. В случае жалоб на качество, требующих дополнительных исследований и испытаний продукции, производитель обязан проинформировать клиента о продлении принятия решения по жалобе.
7. В случае, если товар имеет свойства, которые изменяются с течением времени и / или приведут к снижению его пригодности, компания Мультихем обязана проинформировать клиента о периоде, в течении которого гарантирует сохранение качества и пригодности, принимая во внимание условия хранения и использования.
8. Клиент обязан доставить за свой счет, товары на которые была предъявлена жалоба, в Отдел Продаж компании Мультихем.
В случаях индивидуально согласованных с Отделом Качества, можно представить фотографическую документацию товаров, которая будет полезна для рассмотрения жалобы. В этой ситуации нет необходимости доставлять товар, при условии доступа к товару до момента принятия решения по жалобе.
9. Компания Мультихем имеет право попросить клиента дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения жалобы. В таких случаях Производитель имеет право



остановить процесс рассмотрения жалобы, пока Клиент не предоставит информацию, а время обращения продлевается на срок ожидания получения дополнительных данных.

10. В рамках претензии, клиент имеет право требовать: снижение цены, обмен на товар без дефекта или возврат денег и аннулирование договора купли-продажи. В случае положительно рассмотренной жалобы, решение о том, как исправить дефект принимает Компания Мультихем.
11. Ответственность Производителя распространяется только на дефекты, возникшие в течение гарантийного срока изделия.
12. В случае жалоб возникших во время транспортировки, Клиент имеет право на подачу жалобы количества доставленного товар, сроком до 3 дней после доставки товара компанией Мультихем.
13. Рекомендуем открыть посылку в присутствии курьера