

РЕКЛАМАЦИИ И ПРЕТЕНЗИИ

Раздел договора «Претензии (рекламации)»»

- Как правило, при заключении договора, контракта стороны оговаривают:
- порядок предъявления претензий (рекламаций), сроки их предъявления,
- права и обязанности сторон в связи с предъявлением претензий (рекламаций), способы их урегулирования.
- Для этого в договор включается раздел «Претензии (рекламации)», в котором должно быть указано, каким документом подтверждается претензия (актом экспертизы, коммерческим актом, актом приемки, протоколом испытаний или др.).

- **Рекламация** (лат. *reclamatio* — громкое возражение, неодобрение) — претензия покупателя или заказчика, предъявляемая продавцу или поставщику по поводу ненадлежащего качества или количества поставляемого товара, требование об устранении недостатков, снижении цены, возмещении убытков.

Претензия может быть предъявлена в отношении:

- **качества товара**, если оно не соответствует качеству, определенному контрактом, включая несоблюдение комплектности товара и ассортимента;
- **количества товара**, если оно не соответствует заявленному в контракте или в товаросопроводительных документах;
- **сроков поставки**, если они были нарушены (причем это может касаться как задержки срока исполнения, так и исполнения досрочно);
- **упаковки и маркировки товара**, если, например, несоответствие упаковки или неправильная маркировка стали причиной порчи товара;
- **нарушения срока платежа** и других сторон взаиморасчетов;
- **других условий контракта.**

Претензионное письмо должно содержать следующие сведения:

- наименование товара, его количество, местонахождение;
- основание для предъявления претензии (ссылка на договор, заключенный между сторонами, гарантийное письмо или иные обязательства);
- предмет претензии (должно быть указано, какое обязательство нарушено и в какой мере);
- доказательства (ссылки на документы, подтверждающие факт нарушения обязательств виновной стороной);
- конкретные требования стороны, предъявляющей претензию (требование замены некачественного товара, допоставки недостающего количества товара, требование о возмещения убытков и др.).
 - **Приводя доказательства обоснованности претензии, желательно не только указывать на конкретные обязательства договора, которые были нарушены, но и делать ссылки на нормы законодательства, которые могут быть основанием для предъявления определенных требований.**

Из текста претензии должно быть понятно, кто, почему и чего хочет

- Если составитель претензии требует от виновной стороны возмещения убытков, претензия должна также содержать расчет претензионных требований (если расчет достаточно сложен, он может быть вынесен в приложение к претензии).

Все расходы, связанные с возвращением дефектного товара, заменой его другим, возмещаются за счет поставщика.

- **Если претензия предъявляется в отношении количества товара**, заказчик может потребовать допоставки недостающего товара.
- **Если претензия касается качества товара**, заказчик может потребовать от поставщика устранения дефектов товара.

Если претензия обоснована, поставщик будет вынужден:

- заменить дефектный товар новым;
- допоставить недостающий товар;
- уплатить денежный штраф.
- Претензия должна составляться в корректной форме, **она может быть жесткой, но не должна быть грубой.**
- В зависимости от ситуации и намерений заказчика претензия может содержать предупреждение о последующем обращении в арбитражный суд за защитой своих прав, если поставщик не удовлетворит претензию.
-

Ответ на претензию

- Как правило, срок ответа на претензию после ее получения устанавливается в договоре (например, 5 дней, 10 дней и др.).
- **В течение этого срока поставщик обязан рассмотреть претензию и дать на нее ответ в письменной форме.** Если ответ на претензию не поступил, считается, что претензия принята и заказчик имеет право обращаться в арбитражный суд с иском об отнесении расходов на счет поставщика.
- Ответ на претензию направляется заказчику товаров (услуг) заказным письмом или телеграммой (телексом).
- **В течение установленного в договоре срока поставщик должен сообщить контрагенту об отклонении претензии или о принятии ее к рассмотрению. Если претензия принимается к рассмотрению, необходимо сообщить срок принятия решения по претензии.**

- В связи с порядком заявления претензий в контракт целесообразно также включить дополнительные оговорки.

Например:

- "При обнаружении по прибытию товара в пункт назначения несоответствия его качества условиям контракта, или в случае установления недостачи товара, Заказчик имеет право предъявить претензию к Поставщику.
- Претензии по количеству должны сопровождаться актом, составленным в месте назначения товара, с участием представителя Поставщика.
- В случае предъявления претензии по качеству товара от рекламируемой партии товара должны быть отобраны 3 пробы/образца в присутствии представителей Заказчика и Поставщика. Пробы должны быть ими опечатаны. Две из отобранных проб должны быть препровождены вместе с претензией Поставщику. Одна из двух полученных проб направляется Поставщику для контрольного испытания соответствующему государственному институту РФ. Результаты, полученные последним, будут окончательными и обязательными для обеих сторон.
- Расходы по проведению проверки будет нести Заказчик, если проверкой не подтвердится обоснованность претензии.
- Претензии могут быть заявлены по количеству не позднее ___ дней, а по качеству не позднее ___ дней с даты поставки в письменной форме с указанием наименования товара, его количества и местонахождения, основания для рекламации и предложения по способу ее удовлетворения.
- Срок рассмотрения рекламации и решения по ней. устанавливается для Поставщика ___ дней".

- При поставке сложного оборудования, требующего монтажа и технического обслуживания силами Поставщика, контракт должен содержать условия, оговаривающие порядок монтажа и техобслуживания, они могут быть включены отдельным пунктом в текст контракта или даны в Приложении.

Условия гарантии можно изложить в следующей редакции:

- "Поставщик гарантирует нормальную работу оборудования, а также его отдельных узлов и деталей в течение ___ месяцев с момента завершения его монтажа, пуска его в эксплуатацию, однако не более ___ месяцев с даты поставки, при условии надлежащей эксплуатации оборудования и использования сырья и материалов требуемого качества, предусмотренных стандартом ____ .
- В случае задержки в монтаже/пуске оборудования в эксплуатацию по вине Поставщика срок гарантии, исчисляемый с даты поставки, отодвигается на время такой задержки, возникшей по вине Поставщика.
- Если в течение гарантийного срока при соблюдении перечисленных условий оборудование или какие-либо его узлы и детали окажутся дефектными или несоответствующими условиям настоящего контракта, Заказчик вправе требовать либо устранения дефектов, либо уценки товара, либо замены как всего оборудования, так и отдельных его узлов и деталей.

Условия гарантии можно изложить в следующей редакции:

- Устранение дефектов, а также замена дефектного оборудования или отдельных его частей и деталей производится Поставщиком и за его счет.
- Все транспортные и другие расходы, связанные с возвратом и/или заменой дефектного оборудования или его дефектных узлов и деталей несет Поставщик.
- В случае, когда производится устранение дефектов либо замена дефектного оборудования или его дефектных узлов и деталей, сроки гарантии для основного оборудования продлеваются на время, в течение которого оборудование не использовалось вследствие обнаруженного дефекта".

- СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ