



PROCEDURA SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Zgłoszenie reklamacji:

Reklamacja towaru może zostać złożona w przypadku gdy ODBIORCA w wyniku badań laboratoryjnych stwierdza przekroczenie parametrów określonych w Zamówieniu/umowie.

Powiadamia o tym fakcie natychmiast DOSTAWCĘ telefonicznie oraz w formie pisemnej poprzez e-mail lub skanem. Zawiadomienie to będzie potraktowane jako formalne zgłoszenie reklamacji.

Postępowanie reklamacyjne:

Strony ustaliły iż reklamacje jakościowe będą rozpatrywane tylko w przypadku stwierdzenia przekroczenia ustalonych parametrów w momencie:

a) w przypadku transportu DOSTAWCY, w dniu dostawy, przed rozładunkiem samochodu w magazynie ODBIORCY.

b) w przypadku transportu ODBIORCY, w dniu odbioru towaru przed wyjazdem z magazynu DOSTAWCY.

Badania dokonane po rozładunku towaru na magazyn odbiorcy lub po opuszczeniu transportu z magazynu dostawcy nie mogą być podstawą do reklamacji.

Przebieg reklamacji:

W przypadku uznania reklamacji (po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego), towar może zostać rozładowany na magazyn odbiorcy we wcześniej wyznaczonym przez obie strony miejscu, następnie zostaje przeprowadzone badanie w niezależnym laboratorium zabezpieczonej próbki towaru (pobranej z samochodu w dniu dostawy, w trakcie postępowania reklamacyjnego). Za niezależne laboratorium traktowane jest najbliższe laboratorium znajdujące się od miejsca dostawy, posiadające certyfikat jakości do wykonywania testów laboratoryjnych z danego segmentu.

Termin rozpatrzenia :

Każdorazowo reklamacja musi być rozpatrzona w terminie do 7 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego

Sposób rozpatrzeniu :

- W wyniku stwierdzenia prawidłowości reklamacji (przekroczenie parametrów jakościowych towaru) odbiorca może żądać obniżenia ceny do wysokości uzgodnionej przez strony. W wypadku braku porozumienia w kwestii obniżenia ceny, dostawca zobowiązuje się do wymiany towaru na inny spełniający wymagania, oraz zapłaty wszystkich kosztów związanych z reklamacją tj. koszty badań laboratoryjnych, koszty transportu, koszty postoju samochodu, koszty składowania towaru.

- W wyniku stwierdzenia nieprawidłowości reklamacji (parametry jakościowe towaru w normie) odbiorca zobligowany jest do odbioru towaru oraz zapłaty wszystkich kosztów związanych z reklamacją tj. koszty badań laboratoryjnych, koszty transportu, koszty postoju samochodu, koszty składowania towaru