

PROCEDURA REKLAMACJI DO UMOWY SPRZEDAŻY

§ 1

Niniejszy dokument określa zasady postępowania w przypadku zgłoszenia przez Odbiorcę reklamacji ilościowej, jakościowej lub terminowej produktów dostarczonych Odbiorcy w ramach zawartej przez Strony Umowy dostawy.

§ 2

Definicje:

1. **Dostawca** – UNIMOT Spółka Akcyjna
2. **Odbiorca** – Klient, do którego dostarczany jest towar w oparciu o zawartą Umowę sprzedaży
3. **Towar** – produkt sprzedawany Odbiorcy przez Dostawcę, określony szczegółowo w zawartej Umowie sprzedaży.
4. **Środek transportu** – autocysterna lub inny sprzęt służący do dostarczenia towaru od Dostawcy do Odbiorcy
5. **Data dostawy** – data dostarczenia towaru do Odbiorcy

§3

1. Reklamacja ilościowa, jakościowa lub terminowa jest możliwa w terminie do 2 dni roboczych od daty dostawy towaru do Odbiorcy.
2. Reklamacja powinna zostać zgłoszona do Działu Sprzedaży w formie pisemnej za pośrednictwem faxu lub załącznika do wiadomości e-mail podpisanych przez osoby uprawnione do kontaktów ze strony Odbiorcy przy użyciu formularza reklamacji załączonego do niniejszej procedury.
3. Reklamacja może zostać zgłoszona również w formie ustnej do Przedstawiciela Dostawcy - Opiekuna Odbiorcy, pod warunkiem jej potwierdzenia w sposób określony w pkt 2 niniejszego paragrafu. Potwierdzenie reklamacji w formie pisemnej nie może nastąpić później niż w terminie 2 dni roboczych od daty ustnego zgłoszenia.
4. Dane kontaktowe:

Dział Sprzedaży – UNIMOT S.A.

email: avia.bitumen@unimot.pl

tel.: 798 12 13 14

tel.: 798 22 11 33

Lech Bartkiewicz – Kierownik ds. Logistyki

email: lech.bartkiewicz@unimot.pl

tel.: 608 435 266

5. Dostawca prowadzi rejestr reklamacji i dokonuje wpisu reklamacji do rejestru pod datą wpływu formularza reklamacyjnego od Odbiorcy.
6. W przypadku braku potwierdzenia reklamacji w formie pisemnej w ciągu 2 dni roboczych od zgłoszenia ustnego do Przedstawiciela Dostawcy - Opiekuna Odbiorcy zgłoszenie przestaje być uznawane za zgłoszenie reklamacyjne.
7. Reklamacje rozpatrywane są w terminie maksymalnie do 30 dni roboczych, z zastrzeżeniem postanowień § 5.

§ 4

Postępowanie w przypadku reklamacji ilościowej

1. Ocena zasadności reklamacji ilościowej dokonywana jest przez Przedstawiciela Dostawcy - Opiekuna Odbiorcy na podstawie dokumentów dostawy, zapisów z urządzeń produkcyjnych (nalew) oraz dokumentu ważenia wykonanego u Odbiorcy przy użyciu sprawnych urządzeń posiadających aktualną na dzień dostawy legalizację. Dokument ważenia musi zostać podpisany czytelnie przez kierowcę, który dostarczył kwestionowaną partię towaru do Odbiorcy, pod rygorem nieważności dokumentu.
2. Dokument ważenia, o którym mowa w punkcie 1 niniejszego paragrafu powinien zostać dostarczony do Dostawcy najpóźniej w terminie 2 dni roboczych od daty dostawy towaru do Odbiorcy.
3. W terminie do 14 dni roboczych od daty wpływu pisemnej reklamacji i dokumentu ważenia, określonym w punkcie 1 niniejszego paragrafu Odbiorca zostanie poinformowany w formie pisemnej o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji ilościowej.

§ 5

Postępowanie w przypadku reklamacji jakościowej

1. Warunkiem niezbędnym do przystąpienia do rozpatrywania przez Dostawcę reklamacji jakościowej jest:
 - [a] pobranie przez Odbiorcę co najmniej 2 próbek kontrolnych i 1 próbki zapasowej tzw. próbka świadek, przed rozładowaniem towaru ze środka transportu,
 - [b] próbka 3 (świadek) zostanie wysłana i zdeponowana w wyznaczonym akredytowanym laboratorium zewnętrznym
 - [c] pobranie próbek winno nastąpić w obecności Kierownika Wytwórni Mas Bitumicznych lub osoby wyznaczonej przez Odbiorcę oraz w miarę możliwości Przedstawiciela Dostawcy lub wyznaczonej przez Dostawcę osoby np. kierowca cysterny - Opiekuna Odbiorcy lub drugiej osoby uprawnione do kontaktów ze strony Odbiorcy,
 - [d] sporządzenie protokołu pobrania próbek wraz z podpisami osób biorących w nim udział
2. próbki, o których mowa w punkcie 1 niniejszego paragrafu powinny zostać dostarczone do Dostawcy nie później niż w terminie 2 dni roboczych od daty dostawy towaru do Odbiorcy na adres: **Unimot S.A. Biuro**

Handlowe w Zielonej Górze; Lech Bartkiewicz – Kierownik ds. Logistyki (608 435 266), 65-775 Zielona Góra, ul. Zacisze 5a lok. 101.

3. W przypadku braku dostarczenia próbek przez Odbiorcę pisemna reklamacja przestaje być uznawana za zgłoszenie reklamacyjne.
4. Jeżeli Odbiorca mimo wątpliwości, co do jakości towaru, dokona jego dalszej obróbki, konsekwencje takiego działania nie obciążają Dostawcy.
5. W razie jakichkolwiek wątpliwości bądź stwierdzenia niezgodności jakościowej produktu z dokumentem odniesienia, Odbiorca powinien niezwłocznie przekazać towar do analizy i nie rozpoczynać lub natychmiast zaprzestać jego dalszego przetwarzania.
6. Próbkę, o których mowa w punkcie 1 niniejszego paragrafu podlegają wewnętrznym badaniom laboratoryjnym Dostawcy pod kątem zgodności z Polskimi Normami, a także próbkami retencyjnymi znajdującymi się w laboratorium Dostawcy.
7. W terminie 14 dni roboczych od daty wpływu pisemnej reklamacji i próbek, o których mowa w punkcie 1 niniejszego paragrafu, Dostawca jest zobowiązany do przedstawienia Odbiorcy na piśmie swojego stanowiska odnośnie sposobu załatwienia reklamacji, przy czym ostateczny termin zakończenia obsługi reklamacji uzależniony jest od stopnia skomplikowania sprawy, w tym terminu ewentualnego wykonania badań przez akredytowane laboratorium zewnętrzne.
8. W przypadku kwestionowania przez Odbiorcę wyników badań przeprowadzonych przez Dostawcę i sposobu rozpatrzenia reklamacji 3 próbki tzw. próbka świadek przekazane zostaną do badania przez wybrane przez Strony akredytowane laboratorium.
9. Wyniki badań akredytowanego laboratorium zewnętrznego stanowią podstawę do uznania bądź odrzucenia reklamacji jakościowej Odbiorcy.

§ 6

Uznanie reklamacji jakościowej za zasadną

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną Dostawca ponosi koszty badań wykonanych przez akredytowane laboratorium zewnętrzne.
2. Dalszy tryb postępowania zostanie ustalony w drodze polubownej przez Dostawcę i Odbiorcę z uwzględnieniem poniższych wariantów postępowania z towarem:
 - [a] wadliwy towar zostaje zwrócony do Dostawcy – w takim przypadku Dostawca pokrywa koszty transportu oraz dokonuje zwrotu zapłaconej przez Odbiorcę kwoty za zwróconą dostawę.
 - [b] wadliwy towar zostaje zwrócony do Dostawcy, a Dostawca w zamian dostarcza nową partię towaru odpowiadającego parametrom jakościowym; koszty transportu pokrywa Dostawca,
 - [c] jeżeli to możliwe wadliwy towar zostaje przekwalifikowany na towar o niższej jakości i cenie.

3. W przypadku braku wyboru formy załatwienia reklamacji w drodze polubownej Dostawca proponuje Odbiorcy na piśmie tryb postępowania z reklamowanym towarem wraz z jednoznaczną informacją o zamknięciu postępowania reklamacyjnego.
4. Brak odpowiedzi Odbiorcy w terminie powyżej 14 dni od daty wysłania informacji, o której mowa w punkcie 3 niniejszego paragrafu, oznacza zgodę na zaproponowane przez Dostawcę warunki rozpatrzenia reklamacji.

§ 7

Uznanie reklamacji za niezasadną

1. W przypadku nie uznania reklamacji za zasadną koszt badań wykonanych przez akredytowane laboratorium zewnętrzne ponosi Odbiorca.
2. W terminie 7 dni od uzyskania wyników badań Odbiorca jest informowany w formie pisemnej o zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

§ 8

Reklamacje terminowe

1. Ocena zasadności reklamacji terminowej dokonywana jest przez Przedstawiciela Dostawcy - Opiekuna Odbiorcy na podstawie danych określonych w jednostkowym zamówieniu, a godziną dostarczenia towaru do Odbiorcy wskazaną na dokumentach dostawy.
2. Różnica pomiędzy godziną wskazaną w zamówieniu, a rzeczywistą godziną dostarczenia towaru do Odbiorcy, która jest mniejsza niż 2 godziny nie jest uważana za opóźnienie dające podstawy do skutecznej reklamacji.
3. W przypadku stwierdzenia opóźnienia powyżej 2 godzin pomiędzy godziną określoną w zamówieniu, a rzeczywistą godziną dostarczenia towaru Dostawca i Odbiorca wspólnie ustalą sposób załatwienia reklamacji w drodze polubownej.

FORMULARZ REKLAMACJI (zał. nr. 3)

ZGŁASZAJĄCY REKLAMACJĘ					
IMIĘ			NAZWISKO		
FIRMA					
ADRES	Ulica	Nr domu	Nr lokalu	Kod pocztowy	Miejscowość
DANE KONTAKTOWE	Tel. stacjonarny	Tel. komórkowy	Adres email	Faks	Osoba do kontaktu

PRZEDMIOT REKLAMACJI	
NAZWA TOWARU	
DATA DOSTAWY	
ILOŚĆ TOWARU	
DOKUMENTY DOSTAWY	
OPIS REKLAMACJI	

PODPISY				
MIEJSCOWOŚĆ	DATA	IMIĘ	NAZWISKO	PODPIS ZGŁASZAJĄCEGO

UNIMOT S.A.

ul. Świerkłańska 2a | 47-120 Zawadzkie
tel. 77/461 65 48 | e-mail: ug@unimot.pl

www.unimot.pl

Kapitał zakładowy spółki: 8 197 818 PLN

Sąd Rejonowy w Opolu, VIII Wydział Gospodarczy KRS

KRS: 0000382244

NIP: 7561967341

IDS: 160384226

BDO: 000120163

