

Załącznik nr 2/UH	Приложение № 2/КД
<p style="text-align: center;">PROCEDURA REKLAMACYJNA</p> <p style="text-align: center;">1. Przyjęcie reklamacji</p> <p>1.1 Reklamacja jest zgłaszana do/przyjmowana przez Opiekuna Klienta.</p> <p>1.2 Reklamacja ilościowa dostawy jest możliwa w terminie do 6 dni roboczych od daty odbioru towaru przez Klienta. Podstawą jej zgłoszenia jest protokół niezgodności ilościowej podpisany przez kierowcę i osobę odbierającą towar ze strony Klienta.</p> <p>1.3 Reklamacja cech jakościowych produktu jest możliwa w terminie do 6 dni roboczych od daty odbioru towaru przez Klienta.</p> <p>1.4 Reklamacja powinna być zgłaszana przez Klienta w formie pisemnej. Dopuszcza się zgłoszenie reklamacji pocztą elektroniczną. Opiekun Klienta dokonuje rejestracji w rejestrze reklamacji, pod datą wpływu pisma.</p> <p style="text-align: center;">2. Postępowanie w przypadku reklamacji jakościowej</p> <p>2.1 W terminie 30 dni od daty zgłoszenia przez Klienta pisemnej reklamacji jakościowej, Spółka ORLEN Asphalt sp. z o.o. jest zobowiązana do przedstawienia Klientowi swojego wstępnego stanowiska odnośnie sposobu załatwienia reklamacji, a ostateczny termin zakończenia obsługi reklamacji uzależniony jest od stopnia skomplikowania sprawy, w tym terminu wykonania badań rozjemczych.</p> <p>2.2 Jeśli Klient pomimo wątpliwości, co do jakości produktu, dokona jego dalszej obróbki, konsekwencje tego działania nie będą obciążały ORLEN Asphalt sp. z o.o.</p> <p>2.3 W przypadku jakichkolwiek wątpliwości bądź stwierdzenia niezgodności jakościowej produktu z dokumentem odniesienia, Klient powinien bezzwłocznie przekazać produkt do analizy i nie rozpoczynać lub natychmiast zaprzestać jego dalszego przetwarzania.</p> <p>2.4 Warunkiem niezbędnym przystąpienia ORLEN Asphalt sp. z o.o. do oceny zasadności reklamacji jakościowej, jest jednoczesne spełnienie 3 warunków:</p> <ul style="list-style-type: none">• pobranie przez Klienta minimum 3 próbek kontrolnych przed rozładowaniem produktu ze środka transportu;• pobranie próbek w obecności przedstawiciela laboratorium Klienta lub innego laboratorium oraz kierowcy;• sporządzenie protokołów pobrania próbek wg PN-EN 58 wraz podpisami osób biorących w nim udział. <p>2.5 W przypadku stwierdzenia przez laboratorium Klienta lub inne laboratorium niezgodności parametrów dostarczonego produktu z dokumentem odniesienia,</p>	<p style="text-align: center;">РЕКЛАМАЦИОННАЯ ПРОЦЕДУРА</p> <p style="text-align: center;">1. Принятие рекламации</p> <p>1.1. Рекламация подается/принимается Менеджеру / Менеджером по работе с Клиентами.</p> <p>1.2. Рекламация по количеству после поставки допускается в течение 6 рабочих дней со дня получения товара Клиентом. Основанием ее предъявления является протокол количественного несоответствия, подписанный водителем и лицом, получающим товар со стороны Клиента.</p> <p>1.3. Рекламация относительно качественных характеристик продукции возможна в срок до 6 рабочего дня со дня получения товара Клиентом.</p> <p>1.4. Рекламация должна быть заявлена Клиентом в письменной форме. Допускается прием рекламации по электронной почте. Менеджер по работе с Клиентами регистрирует в Реестре рекламаций под датой поступления сообщения.</p> <p style="text-align: center;">2. Порядок действий в случае рекламации по качеству</p> <p>2.1. В 30-дневный срок со дня предъявления Клиентом письменной рекламации по качеству, компания ORLEN Asphalt sp. z o.o. обязана представить Клиенту свое предварительное предложение относительно способа урегулирования рекламации, а окончательный срок завершения рассмотрения рекламации зависит от степени сложности дела, в том числе от срока проведения арбитражных исследований.</p> <p>2.2. В случае, если Клиент, несмотря на сомнения относительно качества продукции, осуществит ее дальнейшую переработку, то последствия таких действий не отягощают компанию ORLEN Asphalt sp. z o.o.</p> <p>2.3. В случае каких-либо сомнений или обнаружения качественного несоответствия продукции соответствующему нормативному документу, Клиент должен безотлагательно передать продукцию на анализ и не начинать либо немедленно прекратить ее дальнейшую переработку.</p> <p>2.4. Необходимым условием участия ORLEN Asphalt sp. z o.o. в оценке обоснованности качественной рекламации является одновременное выполнение 3 условий:</p> <ul style="list-style-type: none">• взятие Клиентом минимум 3 контрольных проб до выгрузки продукции из транспортного средства;• взятие проб в присутствии представителя лаборатории Клиента либо другой лаборатории, а также водителя;• оформление протоколов взятия проб согласно PN-EN 58 за подписью участвующих лиц. <p>2.5. В случае установления лабораторией Клиента либо другой лабораторией несоответствия параметров поставленной продукции соответствующему нормативному документу, Клиент</p>

Klient w piśmie reklamacyjnym podaje konkretny parametr/parametry, które są reklamowane.

2.6 Badania rozjemcze wykonywane są z próbek pobranych protokołarnie przez Klienta przed rozładowaniem środka transportu. Jedna próbka jest przekazywana do laboratorium ORLEN Asphalt sp. z o.o., druga przekazywana jest, na wniosek i koszt Klienta, do badania rozjemczego w laboratorium akredytowanym. Wyniki badań laboratorium rozjemczego stanowią podstawę do uznania bądź odrzucenia reklamacji jakościowej przez ORLEN Asphalt sp. z o.o.

2.7 Uznanie reklamacji za zasadną

2.7.1 W przypadku uznania reklamacji za zasadną koszt badań wykonanych przez laboratorium akredytowane refakturowany jest na ORLEN Asphalt sp. z o.o.

Dalszy Tryb postępowania z produktem może przebiegać wyłącznie wg niżej podanych metod:

- produkt zwrócony do ORLEN Asphalt sp. z o.o. ; ORLEN Asphalt sp. z o.o. pokrywa koszt transportu oraz dokonuje zwrotu należności za zwróconą dostawę;
- produkt zwrócony do ORLEN Asphalt sp. z o.o. i w zamian dostarczenie nowej partii produktu odpowiadającego parametrom jakościowym; koszty transportu pokrywa ORLEN Asphalt sp. z o.o.;
- produkt przekwalifikowany na produkt o niższej jakości i cenie.

2.7.2 ORLEN Asphalt sp. z o.o. proponuje Klientowi na piśmie tryb postępowania z reklamowanym produktem wraz z jednoznaczną informacją o zamknięciu działań reklamacyjnych.

2.7.3 W przypadku braku odpowiedzi Klienta w terminie powyżej 30 dni od daty wysłania informacji przez ORLEN Asphalt sp. z o.o., zaproponowane przez ORLEN Asphalt sp. z o.o. warunki traktuje się jako przyjęte.

2.7.4 Strony postanawiają, że łączna i całkowita odpowiedzialność ORLEN Asphalt sp. z o.o. z tytułu jakichkolwiek szkód, strat, kosztów etc. poniesionych przez Klienta w efekcie dostawy produktu niespełniającego warunków jakościowych, ograniczona jest do wartości wynagrodzenia brutto za Produkt w ilości odpowiadającej jego wadliwej partii.

2.8 Uznanie reklamacji za niezasadną

2.8.1 W przypadku nie uznania reklamacji za zasadną koszt badań wykonanych przez laboratorium akredytowane pozostaje po stronie Klienta. W terminie 14 dni od uzyskania rozjemczych wyników badań Klient jest informowany w formie pisemnej o zamknięciu działań reklamacyjnych.

3. Postępowanie w przypadku reklamacji ilościowej

3.1 Ocena zasadności reklamacji ilościowej dokonywana jest przez Opiekuna Klienta na podstawie dokumentów dostawy, zapisów z urządzeń produkcyjnych (nalew) oraz dokumentu ważenia wykonanego u Klienta przy użyciu sprawnych urządzeń posiadających aktualną na dzień ważenia legalizację. Dokument ważenia w miejscu odbioru produktu Klienta musi zostać podpisany czytelnie przez kierowcę, który

w reklamacyjnej заявке указывает конкретный/ые параметр/ы, к которым предъявлена претензия.

2.6. Арбитражные исследования проводятся на основании проб, взятых Клиентом под протокол до разгрузки транспортного средства. Одна проба передается в лабораторию ORLEN Asphalt sp. z o.o., другая, по заявлению и за счет Клиента, – на арбитражное исследование в аккредитованную лабораторию. Результаты исследования арбитражной лабораторией являются основанием для признания или отклонения качественной рекламации фирмой ORLEN Asphalt sp. z o.o.

2.7. Признание рекламации обоснованной.

2.7.1. В случае признания рекламации обоснованной стоимость исследований, проведенных аккредитованной лабораторией, рефактурируется на ORLEN Asphalt sp. z o.o.

Дальнейшая процедура, касающаяся продукции, может проходить исключительно согласно указанным ниже методикам:

- продукция возвращается фирме ORLEN Asphalt sp. z o.o.; ORLEN Asphalt sp. z o.o. покрывает транспортные расходы и проводит оплату стоимости возвращенной партии товара;
- продукция возвращается фирме ORLEN Asphalt sp. z o.o., а взамен ее отправляется новая партия продукции, отвечающая качественным параметрам; транспортные расходы покрывает ORLEN Asphalt sp. z o.o.;
- продукция переквалифицируется в изделие более низкого качества и цены.

2.7.2. ORLEN Asphalt sp. z o.o. письменно предлагает Клиенту процедуру решения вопроса с продукцией, на которую предъявлена рекламация, вместе с однозначной информацией относительно прекращения рекламационной процедуры.

2.7.3. В случае, если от Клиента не поступит ответ в течение 30 дней со дня отправки информации фирмой ORLEN Asphalt sp. z o.o., условия, предложенные фирмой ORLEN Asphalt sp. z o.o., считаются принятыми.

2.7.4. Стороны определили, что совокупная и полная ответственность ORLEN Asphalt sp. z o.o. за какие-либо повреждения, убытки, расходы, понесенные Клиентом вследствие поставки продукции, не соответствующей условиям качества, ограничивается стоимостью (включая НДС) Продукции в размере, соответствующем бракованной партии.

2.8. Признание рекламации необоснованной.

2.8.1. В случае признания рекламации необоснованной стоимость исследований, выполненных аккредитованной лабораторией, оплачивается Клиентом. В 14-дневный срок от получения результатов арбитражных исследований Клиенту сообщают в письменной форме о прекращении процедуры рекламации.

3. Процедура в случае количественной рекламации

3.1. Оценка обоснованности рекламации по количеству проводится Менеджером по работе с Клиентами на основании сопроводительных документов поставки, записей с производственного оборудования (налив) и документа о взвешивании, выполненном у Клиента с помощью исправного оборудования, имеющего допуск, актуальный ко дню

przywiózł kwestionowaną partię asfaltów, pod rygorem nieważności dokumentu.

3.2 Tolerancja w zakresie ubytku produktu wynosi +/- 1% ilości nabytego towaru.

3.3 Dokument ważenia, o którym mowa w punkcie 3.1, powinien zostać dostarczony do ORLEN Asphalt najpóźniej w terminie 14 dni od daty zaistnienia zdarzenia.

3.4 W ciągu 21 dni od daty wpływu pisemnej reklamacji i dokumentu ważenia, o którym mowa w punkcie 3.1, Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji ilościowej.

4. Postępowanie arbitrażowe i sądowe w razie sporu oraz konieczność zapłaty są zawarte w umowie handlowej.

5. Dokumenty przywołane

5.1 PN-EN 58 Asfalty i lepiszcza asfaltowe - Pobieranie próbek lepiszczy asfaltowych.

5.2 PN-EN ISO/IEC 17025 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących.

взвешивания. Акт взвешивания в месте получения продукции Клиентом должен быть разборчиво подписан водителем, доставившим данную партию асфальта, иначе будет считаться недействительным.

3.2. Естественная убыль продукции составляет +/- 1 % количества приобретенного товара.

3.3. Акт взвешивания, о котором говорится в п. 3.1., должен быть доставлен в ORLEN Asphalt не позднее 14 дней со дня составления.

3.4. В течение 21 дня со дня поступления письменной рекламации и акта взвешивания, о котором речь в п. 3.1., Клиенту будет направлено письменное сообщение о признании либо отклонении количественной рекламации.

4. Порядок арбитражной и судебной процедур в случае спора, а также обязанность оплаты описаны в коммерческом договоре.

5. Документы-источники:

5.1. PN-EN 58 Асфальты и битумные вяжущие – Взятие проб битумных вяжущих.

5.2. PN-EN ISO/IEC Общие требования к компетенции исследовательских и эталонных лабораторий.