

PROCEDURA REKLAMACYJNA**1. Przyjęcie reklamacji**

1.1 Reklamacja jest zgłaszana do/przyjmowana przez Opiekuna klienta.

1.2 Reklamacja ilościowa dostawy jest możliwa w terminie do 3 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.

1.3 Reklamacja cech jakościowych produktu jest możliwa w terminie do 21 dni roboczych od daty odbioru towaru przez Klienta.

1.4 Reklamacja powinna być zgłaszana przez Klienta w formie pisemnej, dopuszcza się zgłoszenie pocztą elektroniczną. Opiekun klienta dokonuje rejestracji reklamacji w rejestrze reklamacji, pod datą wpływu pisma.

2. Postępowanie w przypadku reklamacji jakościowej

2.1 W terminie 30 dni od daty zgłoszenia przez Klienta pisemnej reklamacji jakościowej, Spółka ORLEN Asphalt 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.

2.2 Jeśli Klient pomimo wątpliwości, co do jakości produktu, dokona jego dalszej obróbki, konsekwencje tego działania nie będą obciążały ORLEN Asphalt.

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.

2.4 Warunkiem niezbędnym przystąpienia ORLEN Asphalt do oceny zasadności reklamacji jakościowej, jest jednoczesne spełnienie 3 warunków:

- 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-

COMPLAINT PROCEDURE**1. Receiving complaints**

1.1 The complaint is reported to/received by Account Manager.

1.2 Quantity complaints about a delivery are possible within 3 business days from date of receiving delivery by the Client. Base for complaint is protocol of quantity variance signed by the driver and person receiving delivery on behalf of Client.

1.3 Product quality complaints are possible within 21 business days from date of receiving delivery by the Client.

1.4 The complaint should be reported by the Customer in writing; complaints by email are possible. Account Manager shall register the customer's complaint in the complaints register under the date of receipt.

2. Procedure in the case of quality complaint

2.1 Within 30 days of the date of lodging a written quality complaint by the CI, ORLEN Asphalt Sp. z o.o. is required to submit to the Customer its preliminary opinion on how to settle the complaint and the deadline for the completion of complaint handling depends on the complexity of the case, including the date of implementation of arbitration testing.

2.2 If the Customer, despite doubts as to product quality, processes it further, ORLEN Asphalt will not be held responsible for the consequences of this action.

2.3 If there are any concerns or claims of product quality non-compliance with the reference document, the Customer should immediately transfer the product for analysis and not start or immediately stop its further processing.

2.4 The prerequisite to begin assessing the validity of quality complaints by ORLEN Asphalt is the simultaneous fulfillment of 3 conditions:

- the Client must collect at least 3 control samples before unloading the product from the means of transport;
- collecting the samples in the presence of the Client's laboratory representative or the representative of another laboratory;
- draw up sampling protocols in accordance with

EN 58 wraz z podpisami osób biorących w nim udział.

2.5 W przypadku stwierdzenia przez laboratorium Klienta lub inne laboratorium niezgodności parametrów dostarczonego produktu z dokumentem odniesienia, Klient w piśmie reklamacyjnym podaje konkretny parametr/parametry, które są reklamowane.

2.6 Badania rozjemcze wykonywane są z próbek pobranych protokolarnie przez Klienta przed rozładowaniem środka transportu. Jedna próbka jest przekazywana do laboratorium ORLEN Asphalt, 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.

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.

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

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

2.7.2 ORLEN Asphalt 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, zaproponowane przez ORLEN Asphalt warunki traktuje się jako przyjęte.

2.7.4 Strony postanawiają, że łączna i całkowita odpowiedzialność ORLEN Asphalt 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.

PN-EN 58 along with the signatures of the persons taking part.

2.5 In the event that the Client's laboratory finds non-compliance of the product parameters with the reference document, the Client shall provide the specific parameter/parameters in the complaint notification.

2.6 Arbitration testing is performed with the samples collected by protocol by the Client before unloading the means of transport. One sample is transferred to the ORLEN Asphalt laboratory, the second is transferred, at the Customer's request and expense, for arbitration testing in an accredited laboratory. Arbitration laboratory test results are the basis for the recognition or rejection of quality complaints by ORLEN Asphalt.

2.7 Finding a complaint well-founded

2.7.1 In the event that a complaint is found well-founded, the cost of the tests performed by an accredited laboratory is re-invoiced to be paid by ORLEN Asphalt.

Further proceeding with the product may be carried out solely in accordance with the following methods:

- the product is returned to ORLEN Asphalt; ORLEN Asphalt covers the cost of transport and shall refund the charges for the returned delivery;
- the product is returned to ORLEN Asphalt and in its place a new batch of product corresponding to the quality parameters is provided; ORLEN Asphalt covers the cost of transport;
- the product is reclassified to a product of a lower quality and price.

2.7.2 ORLEN Asphalt suggests to the Client in writing the proceeding with the product along with clear information about the completion of complaint proceedings.

2.7.3 In the absence of a response from the Client within 30 days of the date on which the information by ORLEN Asphalt was sent, then the conditions proposed by ORLEN Asphalt shall be treated as accepted.

2.7.4 Parties agree that total value of responsibility of ORLEN Asphalt due to any damages, losses, costs, etc. suffered by the Client as a consequence of delivery of products not meeting quality conditions is limited to gross value of product, at quantity equal to faulty part of the product.

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 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 ISO/IEC 17025 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących.

2.8 Finding a complaint unfounded

2.8.1 In the event that a complaint is found unfounded, the cost of the tests performed by an accredited laboratory are to be paid by the Client. Within 14 days of receiving the arbitration test results, the Client is informed in writing of the completion of complaint proceedings.

3. Procedure in case of quantity complaints

3.1 Assessment of the merits of a quantity complaint is made by Account Manager based on the delivery documents, records of the production facilities (filling) and the weighing document prepared at the customer's premises using efficient devices with current weighing legalization. The weighing document prepared at the customer's premises must be signed legibly by the driver, who brought the batch of bitumen in question, under pain of nullity of the document.

3.2 Tolerance of product quantity is +/- 1% of purchased quantity of the product.

3.3 The weighing document referred to in point 3.1 should be delivered to ORLEN Asphalt at the latest within 14 days from the date of the occurrence of the event.

3.4 Within 21 days of the receipt of the written complaint and the weighing document referred to in point 3.1, the customer will be informed in writing whether the quantity complaint is accepted or rejected.

4. Arbitration or court proceedings in the event of a dispute and the need for payment are contained in the trade agreement.

5. Reference documents

5.1 PN-EN 58 Road bitumen and bituminous binders - Sampling bituminous binders.

5.2 ISO/IEC 17025 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories.