

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Przyjęcie reklamacji

- 1.1. Reklamacja jest zgłaszana do/przyjmowana przez Specjalistę/ę ds. sprzedaży / opiekuna klienta.
- 1.2. Reklamacja ilościowa dostawy jest możliwa w terminie do 7 dni roboczych od daty wysyłki towaru do Klienta.
- 1.3. Reklamacja cech jakościowych produktu jest możliwa w terminie do 21 dni roboczych od daty wysyłki towaru do Klienta.
- 1.4. Reklamacja powinna być zgłaszana przez Klienta w formie pisemnej, dopuszcza się zgłoszenie telefonicznie. Specjalista ds. Sprzedaży / opiekun klienta dokonuje rejestracji reklamacji w rejestrze reklamacji, pod datą wpływu pisma lub przeprowadzenia rozmowy telefonicznej oraz informuje zgłaszającego o konieczności potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego w formie pisemnej nie później niż 14 dni od dnia tego zgłoszenia.
- 1.5. W przypadku braku potwierdzenia reklamacji w formie pisemnej w ciągu 14 dni od zgłoszenia telefonicznego, w rejestrze reklamacji wpisywana jest odpowiednia informacja, a zgłoszenie przestaje być uznawane za zgłoszenie reklamacyjne.

2. Postępowanie w przypadku reklamacji jakościowej

- 2.1. W terminie 21 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 do oceny zasadności reklamacji jakościowej, jest jednoczesne spełnienie 3 warunków:
 - pobranie przez klienta minimum 2 próbek kontrolnych **przed rozładowaniem** produktu ze środka transportu;
 - pobranie próbek w obecności przedstawiciela laboratorium odbiorcy lub innego laboratorium;
 - sporządzenie protokołów pobrania próbek wg PN-EN 58 wraz podpisami osób biorących w nim udział.
- 2.5. W przypadku stwierdzenia przez laboratorium Klienta 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 laboratoryjnych 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.

2.8. 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.

2.9. Brak akceptacji przez klienta wyników badań laboratoryjnych

2.9.1. W przypadku, gdy klient nie zgadza się z wynikami badań laboratoryjnych, a jest w posiadaniu dodatkowej zabezpieczonej próbki towaru reklamowanego, może on zlecić na własny koszt przeprowadzenie badań dodatkowych w zewnętrznym laboratorium akredytowanym. Wybór akredytowanego laboratorium prowadzącego powyższe badania powinien być uzgodniony z ORLEN Asphalt.

2.9.2. W zależności od wyniku badań rozjemczych, dalszy tryb postępowania wg zapisów jak w punkcie 2.7 lub 2.8..

3. Postępowanie w przypadku reklamacji ilościowej

3.1. Ocena zasadności reklamacji ilościowej dokonywana jest przez Specjalistę ds. sprzedaży / 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 u klienta musi zostać podpisany czytelnie przez kierowcę, który przywiózł kwestionowaną partię asfaltów, pod rygorem nieważności dokumentu.

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

3.3. 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 Ogólne wymagania dotyczące kompetencji laboratoriów badawczych i wzorcujących.