

ПРОЦЕДУРА РЕКЛАМАЦИИ

1. Принятие рекламации

1.1 Рекламация заявляется Опекуну клиента/принимается Опекуном клиента.

1.2 Заявление рекламации по количеству доставки возможно в течение 3 рабочих дней с момента приёмки товара Клиентом. Основанием для её заявления является протокол разногласий по количеству, подписанный водителем и лицом, осуществляющим приёмку товара со стороны Клиента.

1.3 Заявление рекламации по качеству продукта возможно в течение 21 рабочего дня с момента приёмки товара Клиентом.

1.4 Рекламация должна предоставляться Клиентом в письменной форме, допускается её отправка по электронной почте. Опекун клиента регистрирует рекламацию в реестре рекламаций, указывая при этом дату получения соответствующего письма.

2. Действия при получении рекламации по качеству

2.1 В течение 30 дней от даты заявления Клиентом письменной рекламации по качеству, компания ORLEN Asphalt обязуется изложить Клиенту свою предварительную позицию по вопросу разрешения рекламации, а окончательный срок обслуживания рекламации зависит от сложности каждого конкретного случая и включает в себя период продолжительности арбитражных испытаний.

2.2 Если клиент, несмотря на сомнения в отношении качества продукта, произведёт его дальнейшую обработку, компания ORLEN Asphalt не будет нести ответственности за последствия таких действий Клиента.

2.3 В случае любых сомнений или обнаружения несоответствия качества продукта сопроводительному документу, Клиент обязан незамедлительно передать продукт на анализ и не приступать к его дальнейшей обработке или прекратить его обработку.

2.4 Для того, чтобы компания ORLEN Asphalt приступила к оценке обоснованности рекламации по качеству, необходимо соблюдение следующих 3 условий:

- отбор клиентом как минимум 3 контрольных образцов перед разгрузкой продукта из транспортного средства;
- отбор образцов в присутствии представителя лаборатории клиента или другой лаборатории и водителя;
- составление протокола отбора образцов, согласно норме PN-EN 58, подписанного лицами, принимающими участие в процедуре отбора.

2.5 В случае обнаружения лабораторией Клиента или другой лабораторией несоответствия параметров поставленного продукта с соответствующим сопроводительным документом, Клиент в рекламационном письме указывает конкретный рекламируемый параметр/параметры.

2.6 Арбитражные испытания выполняются с использованием образцов, отобранных Клиентом в рамках протокола до начала разгрузки транспортного средства. Один образец передаётся в лабораторию компании ORLEN Asphalt, второй образец, по заявлению и за счёт Клиента, передаётся в аккредитованную лабораторию для проведения арбитражных испытаний. Результаты арбитражных испытаний, проведённых лабораторией, являются основанием признания или отклонения рекламации по качеству компанией ORLEN Asphalt.

2.7 Признание рекламации обоснованной

2.7.1 В случае признания рекламации обоснованной расходы на испытания, выполненные аккредитованной

лабораторией, относятся на счёт компании ORLEN Asphalt.

Дальнейшие действия с продуктом должны производиться в соответствии с нижеуказанными процедурами:

- продукт возвращён компании ORLEN Asphalt; компания ORLEN Asphalt покрывает расходы на транспортировку и производит возврат суммы за возвращение доставленного продукта;
- продукт возвращён компании ORLEN Asphalt и взамен поставляется новая партия продукта, параметры которого соответствуют его требуемым качественным параметрам; расходы на транспортировку продукта покрывает компания ORLEN Asphalt;
- продукт переквалифицируется в продукт более низкого качества и цены.

2.7.2 Компания ORLEN Asphalt в письменной форме предлагает Клиенту процедуру действий с рекламируемым продуктом и однозначное указание на завершение рекламационных процедур.

2.7.3 В случае отсутствия ответа Клиента в течение более чем 30 дней от даты отправки данной информации компанией ORLEN Asphalt, условия, предложенные компанией ORLEN Asphalt, будут считаться принятыми.

2.7.4 Стороны соглашаются, что всесторонняя и полная ответственность компании ORLEN Asphalt в связи с любым ущербом, потерями и т.д., понесёнными Клиентом в результате доставки продукта несоответствующего качества, ограничивается суммой брутто, соответствующей стоимости партии продукта несоответствующего качества.

2.8 Признание рекламации необоснованной

2.8.1 В случае признания рекламации необоснованной расходы на испытания, проведённые аккредитованной лабораторией покрываются Клиентом. В течение 14 дней от даты получения результатов арбитражных испытаний Клиенту отправляется письменное уведомление о завершении рекламационных процедур.

3. Действия в случае рекламации по количеству

3.1 Оценка обоснованности рекламации по количеству производится Опекуном Клиента на основании документов поставки, записей производственного (разливочного) оборудования и документа о взвешивании, составленного у Клиента с использованием исправных приспособлений, имеющих действительный допуск на момент взвешивания. Документ о взвешивании на месте приёма продукта Клиентом должен заверяться разборчивой подписью водителя, который произвёл доставку рекламируемой партии асфальта; в случае нарушения данного требования такой документ признаётся недействительным.

3.2 Предельные показатели убыли продукта составляют +/- 1% количества приобретённого товара.

3.3 Документ о взвешивании, указанный в пункте 3.1, необходимо предоставить компании ORLEN Asphalt в течение 14 дней от даты взвешивания.

3.4 В течение 21 дня от даты получения письменной рекламации и документа о взвешивании, указанного в пункте 3.1, Клиент получает уведомление в письменной форме о признании или отклонении рекламации по количеству.

4. Арбитражная и судебная процедура в случае возникновения спора и условия выплат возмещений указаны в соответствующем торговом договоре.

5. Справочные документы

5.1 PN-EN 58 Асфальты и асфальтные цементы – Отбор образцов асфальтных цементов.

5.2 ISO/IEC 17025 Общие требования к компетенции сотрудников испытательных лабораторий и лиц, осуществляющих отбор образцов.