



Drozapol-Profil S.A.

OGÓLNE WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI (OWRR) dla wyrobów hutniczych w DROZAPOL-PROFIL S.A.

z dnia 12.12.2019r.

A. Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku wystąpienia wady produktu, nabywca zobowiązany jest dokonać pisemnego zgłoszenia reklamacyjnego w Drozapol-Profil S.A. Bydgoszcz ul. Toruńska 298a. w ciągu 3 dni od daty dostawy lub od ujawnienia wady ukrytej.
2. Zgłoszenia reklamacyjne kierowane do Drozapol-Profil S.A. winno być dokonywane bezpośrednio przez nabywcę bądź te/ osobę przez niego upoważnioną, zgodnie z wpisem do KRS lub innym pełnomocnictwem do reprezentowania firmy zgłaszającej reklamację.
3. Do produktów zgłaszanych do reklamacji w Drozapol-Profil S.A. należy dołączyć czytelnie i kompletnie wypełniony formularz „Karta Reklamacyjna Klienta”, dokument WZ, nr wytopu, normę na jaką powołuje się klient, nr dostawy lub listu przewozowego, nr samochodu lub wagonu, imię i nazwisko kierowcy dostarczającego towar, zdjęcia przedstawiające stan reklamowanych produktów oraz bezwzględnie wskazanie jakiej normy towar nie spełnia i w jakim zakresie. Na życzenie Drozapol-Profil SA konieczne może być też dostarczenie innych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji dokumentów, parametrów, zdjęć, próbek, czy ekspertyz niezależnych firm lub instytucji.
4. Drozapol-Profil S.A. nie rozpatruje reklamacji ilościowej towaru w zakresie $\pm 0,5\%$ wagi całkowitej dostarczonego towaru. Różnice takie mieszczą się w granicy tolerancji określonej przez PN. Reklamacji ilościowej nie podlega również towar, który został zadysponowany (uległ częściowemu lub całkowitemu zużyciu, przerobieniu, itp.) lub został rozpakowany. Reklamacji jakościowej nie podlegają towary niewłaściwie składowane w okresie po zakupie w Drozapol-Profil, w wyniku czego doszło do pogorszenia ich stanu faktycznego.
5. W celu zgłoszenia reklamacji ilościowej towaru klient powinien posiadać aktualny atest oraz legalizację wagi elektronicznej wg. której zgłoszono reklamację. Reklamacje ilościowe zgłaszane na podstawie pomiarów wagi samochodowej, albo na podstawie tzw. przelicznika nie będą rozpatrywane.
6. Reklamacji nie podlegają towary oznaczone jako „drugi gatunek”, „trzeci gatunek”, „towar niewymiarowy”, „towar bez atestu”, „bez atestu”, „towar bez prawa do reklamacji”, „odpad”, „nadwalcowania”, „towar z nadwalcowań” czy z innymi podobnymi zapisami, nawet w przypadku przekazania dokumentacji technicznej z nim związanej.
7. Reklamowany towar, a w przypadku reklamacji ilościowej, cała dostawa, winna pozostać w nienaruszonym stanie do dyspozycji Drozapol-Profil S.A. na magazynie klienta, do czasu rozpatrzenia reklamacji. Towar powinien zostać zabezpieczony przed działaniem czynników atmosferycznych. Nie spełnienie tych warunków będzie równoznaczne z odrzuceniem reklamacji.
8. Zgłoszenie reklamacji nie przerywa terminu płatności za reklamowany towar i nie zwalnia klienta przed obowiązkiem terminowej zapłaty.

B. Sposób rozpatrywania reklamacji

1. Drozapol-Profil S.A. zobowiązuje się załatwić reklamację w możliwie najszybszym terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty oględzin wadliwego produktu przez Komisję Reklamacyjną Drozapol-Profil S.A. W szczególnych okolicznościach (np.. wymagany udział przedstawiciela producenta, dokonanie prób i analiz w specjalistycznym, nie-

zależnym laboratorium) termin ten może być dłuższy. O terminie przyjazdu przedstawiciela producenta Drozapol-Profil S.A. poinformuje klienta.

2. Uznając zgłoszenie reklamacyjne za zasadne, Drozapol-Profil S.A. może:

- a) dokonać wymiany wadliwego produktu na podobny o nie gorszych parametrach
- b) dokonać zwrotu zapłaconej ceny w terminie 7 dni od ustalenia, uznając że niemożliwe jest załatwienie reklamacji w sposób określony w ust. 2 lit. „a”, oraz dokonać odbioru wadliwego towaru
- c) zaproponować klientowi upust cenowy

3. O sposobie załatwienia reklamacji decyduje Drozapol-Profil S.A.

4. Drozapol-Profil S.A. zastrzega sobie prawo wydłużenia terminu obsługi reklamacji, jeśli z przyczyn niezależnych od Drozapol-Profil S.A. - zachowanie terminu podstawowego jest niemożliwe.

5. W sprawach spornych strony dopuszczają możliwość powołania niezależnej organizacji (np. SGS) w celu rozstrzygnięcia zasadności reklamacji. Koszty związane z powołaniem niezależnej organizacji (np. SGS) pokrywa strona zgłaszająca. Jeśli reklamacja jest uznana, powyższe koszty pokrywa Drozapol-Profil SA. Podstawą zwrotu w/w kosztów jest przedłożenie dokumentów (zlecenia, umowy, rachunki, faktury, itp.), z których wynikają poniesione koszty.

C. Koszty reklamacji ponoszone przez nabywcę.

1. W przypadku ustalenia w toku postępowania reklamacyjnego, że zgłoszenie reklamacyjne jest nieuzasadnione albowiem nie było żadnych objawów ani podstaw prawnych (np. wynikających z norm) uzasadniających reklamacje, Drozapol-Profil S.A. Obciąży nabywcę kosztami związanymi z jej załatwieniem, a w szczególności kosztami ogólnymi związanymi z weryfikacją zgłoszenia reklamacji, w tym kosztami dojazdu i pracy osób rozpatrujących reklamacje.

D. Koszty reklamacji ponoszone przez Drozapol-Profil S.A. lub ubezpieczyciela.

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że Drozapol-Profil S.A. posiada polisę odpowiedzialności deliktowej i kontraktowej i w przypadku poniesionych, udokumentowanych szkód może wystąpić do ubezpieczyciela o wypłatę odszkodowania. Klient nie ma prawa do obciążania Drozapol-Profil S.A. żadnymi karami, ani potrącania z należnych płatności jakiegokolwiek kwoty. Podstawą wypłaty odszkodowania, w związku z uznaniem reklamacji, jest terminowe uregulowanie należności za dostarczony towar, który podlegał reklamacji w całości lub w części.

Zarząd Drozapol-Profil S.A. z siedzibą w Bydgoszczy