

## GWARANCJA I PROCEDURA REKLAMACYJNA NA WYROBY ZP

### **I. Definicje:**

- 1) **Gwarant** - Železiarne Podbrezová. a.s. z siedzibą w: Kolkáreň 35, Podbrezová, 976 81, Republika Słowacka, o numerze ID: 31 562 141, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym sądu okręgowego w Bańskiej Bystrzycy w dziale: Sa, akta nr: 69/S.
- 2) **Kupujący** - osoba fizyczna lub prawna, określona w umowie kupna - sprzedaży jako kupujący.
- 3) **Sprzedający** - SLOVRUR sp. z o.o. z siedzibą w (37-464) Stalowej Woli przy ulicy Brandwickiej 138, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000095967, NIP 865-17-97-305, REGON 830328962.
- 4) **Wadliwy wyrób** - wyrób, którego właściwości lub wykonanie nie spełnia wymogów, przepisów technicznych lub ustalonych w umowie wymagań Kupującego. Towar jest wadliwy, jeżeli przy jego dostawie nie zostały dotrzymane warunki postanowień umowy określające: ilość, jakość i wymiar, wersję, pakowanie i wykończenie, dokumentację towarzyszącą.
- 5) **Przepis techniczny** - określenie wymagań technicznych dotyczących wyrobu lub procesu produkcji (normy, rysunki techniczne, procesy, warunki techniczne dostaw i odbiorów, próbki i wzorce, umowy).
- 6) **Jakość wyrobu** - zbiór właściwości, które zapewniają zdolność wyrobu do pełnienia funkcji do której jest przeznaczony.
- 7) **Procedura reklamacyjna** - zbiór czynności prawnych w celu usunięcia technicznych i prawnych niedociągnięć oraz wad reklamowanych wyrobów, spełnienia wzajemnych praw i obowiązków stanowiących przez obowiązujące przepisy i normy.
- 8) **Reklamacja** - pisemna skarga albo żądanie kupującego, która dotyczy złej jakości wyrobów, wyrobów które zostały wyprodukowane niezgodnie z ustalonymi warunkami technicznymi dostaw, dokumentacją techniczną i nie odpowiadają przepisom technicznym, niekompletności dostawy, niewłaściwego sposobu opakowania, rozbieżności w ilości i oczywistych uszkodzeń lub niepełności wyrobu, wyrobów omyłkowo dostarczonych. Reklamacje dzielą się na: reklamacje jakościowe oraz reklamacje ilościowe.
- 9) **Skarga** - werbalnie lub pisemnie wyrażone niezadowolone Kupującego dotyczące jakiegokolwiek czynności przed, w trakcie i po sprzedaży, które nie ma znamion reklamacji i może być załatwiona w inny sposób niż w procedurze reklamacyjnej; do tej kategorii zalicza się również wszystkie ostrzeżenia i zalecenia Kupującego.
- 10) **Niekompletność dostawy** - zachodzi jeżeli:
  - nie jest realizowana w ilości, która była uzgodniona umową lub wynikającej z normy technicznej,
  - w normach technicznych lub w umowie jest określone, że równocześnie z wyrobem jest dostarczana dokumentacja techniczna, atest lub temu podobne, a brak ich w dostawie.



## **II. Gwarancja i warunki reklamacji:**

1. Gwarant udziela gwarancji na jakość dostarczonych Kupującemu przez Sprzedawcę towarów w okresie 12 miesięcy od daty dostawy wyrobów.
2. Obowiązki kupującego związane z dostawą wyrobów:
  - a) upoważnieni i uprawnieni pracownicy Kupującego są zobowiązani - bezzwłocznie po dostawie - do sprawdzenia czy dostarczony towar jest wolny od wad; w przypadku gdy towar jest odbierany na podstawie umowy przez przedstawicieli bezpośrednio u Gwaranta, fakt ten musi być skontrolowany bezpośrednio przy odbiorze towaru (wady widoczne),
  - b) w przypadku stwierdzenia wad towaru, Kupujący jest zobowiązany natychmiast i bez niepotrzebnego odwołania pisemnie zgłosić ten fakt Sprzedającemu,
  - c) Kupujący jest zobowiązany do sprawdzenia dostarczonego towaru w obecności przewoźnika, aby móc stwierdzić czy przekazywana ilość jest zgodna z danymi w dokumentacji towarzyszącej a także stwierdzić czy towar nie ma widocznych uszkodzeń albo dostawa nie jest pełna; o stwierdzonych niedociągnięciach jest zobowiązany sporządzić notatkę opisując stwierdzone wady.

## **III. Procedura reklamacyjna:**

1. Kupujący jest zobowiązany poinformować Sprzedającego o widocznych wadach towarów w ciągu 15 dni od daty dostawy towarów do miejsca przeznaczenia, o innych wadach natychmiast po tym, jak zostaną wykryte. Jeśli zgłoszenie reklamacji następuje przez e-mail, telefon albo faks, to czynność taka musi następnie być potwierdzona nadesłanym Sprzedawcy, w formie pisemnej, za pośrednictwem operatora pocztowego, zgłoszeniem reklamacji.
2. Zgłaszana reklamacja winna zawierać kompletne informacje o reklamowanych wyrobach jak i próbki reklamowanego towaru dla wykonania badań. W szczególności reklamacja winna wskazywać:
  - a) numer zamówienia i numer wewnętrzny zamówienia reklamowanych wyrobów,
  - b) całkowitą ilość dostarczonego towaru i ilość reklamowanego towaru,
  - c) przyczynę i charakter reklamacji,
  - d) opis czynności lub manipulacji z wyrobem podczas, której ujawniła się wada,
  - e) stan dostawy, w jakim znajdują się dostarczone wyroby (przetworzone, częściowo przetworzone, nieprzetworzone),
  - f) wskazanie czy istnieje możliwość obejrzenia wyrobów przez Gwaranta,
  - g) fotograficzna dokumentacja stanu reklamowanych wyrobów - jeżeli to możliwe,
  - h) wskazanie czy wymagana jest natychmiastowa wizyta u Kupującego,
  - i) przewidywane koszty i straty dla Kupującego wynikające z reklamacji,
  - j) wskazanie propozycji rozwiązania reklamacji (np.: naprawa, dostawa kompensująca, upust cenowy),



- k) w przypadku reklamacji jakościowych niezbędne jest przesłanie próbek reklamowanych wyrobów.
3. Sprzedający - natychmiast po otrzymaniu zgłoszenia reklamacji - prześle do Gwaranta informację pisemną (e-mailem lub faxem) o każdej reklamacji zgłoszonej przez Kupującego wad wyrobów lub zastrzeżenia Kupującego.
  4. Dla sprawdzenia zasadności reklamacji jakościowych, Gwarant wymaga zabezpieczenia próbek reklamowanych wyrobów. Próbki muszą być zabezpieczone z charakterystyczną wadą, którą Kupujący reklamuje, a w przypadku gdy wyroby były znakowane, muszą zawierać również to znakowanie dla identyfikacji. Ilość i charakter próbek reklamowanych rur potrzebnych do przeprowadzenia prób porównawczych w zależności od przyczyny reklamacji przedstawia poniższa tabela, z zastrzeżeniem, że próbki muszą być pobrane z różnych rur.

<b>Przyczyna reklamacji</b>	<b>Ilość próbek</b>	<b>Długość próbek</b>	<b>Fotografia</b>
wady powierzchniowe, łuski, pęknięcia, szczeliny	reprezentatywna z każdego rodzaju wady – min. 1 szt.	100 mm po obu stronach wady	jest wymagana
niedotrzymanie tolerancji wymiarowych rur	min. 3 szt.	nie jest decydująca	nie jest wymagana
nieodpowiedni skład chemiczny i własności mechaniczne	min. 3 szt.	min. 250 mm	nie jest wymagana
dziury i szczelność rur	reprezentatywna z każdego rodzaju wady – min. 1 szt.	100 mm po obu stronach wady	jest wymagana
krzywe rury	-	-	jest wymagana
korozja rur	3 szt.	nie jest decydująca	jest wymagana

5. Gwarantowi przysługuje prawo do sprawdzenia zasadności wniesionej reklamacji bezpośrednio u Kupującego (fizyczna weryfikacja zasadności reklamacji) lub ewentualnie poprzez przeprowadzenie testów sprawdzających na próbkach reklamowanych wyrobów i sprawdzenie dokumentów technicznych.
6. Reklamowane wyroby muszą być przechowywane oddzielnie do czasu załatwienia reklamacji. Dysponowanie tymi towarami, które uniemożliwi lub utrudni przeprowadzenie weryfikacji zasadności reklamacji bez porozumienia ze Sprzedającym jest niedopuszczalne.
7. W przypadku gdy przedmiotem reklamacji jest uszkodzenie towaru, do którego mogło dojść podczas transportu, Kupujący jest zobowiązany dołączyć do reklamacji należyte udokumentowanie tego uszkodzenia, tak aby była możliwość (w przypadku udowodnionej winy) szkodę reklamować u przewoźnika. W przypadku gdy uszkodzony towar był transportowany samochodem, do reklamacji jest niezbędne dołączenie notatki o stwierdzonym uszkodzeniu wyrobów spisanej w obecności przewoźnika wraz z fotodokumentacją, pozwalającą zidentyfikować środek transportu. Warunkiem uznania takiej reklamacji jest dokonanie zgłoszenia przez Kupującego w terminie do 7 dni od daty dostawy.



W przypadku, gdy uszkodzony towar był transportowany koleją, do reklamacji jest niezbędne dołączenie protokołu z oględzin sporządzonego przez przedstawiciela kolei przy przekazaniu towaru.

8. Reklamacje z odbiorcami, w przypadku spełnienia postanowień niniejszej Gwarancji, zostaną przez Gwaranta rozwiązane od strony technicznej do 30 dni a następnie zamknięte od strony finansowej najpóźniej do 90 dni od przyjęcia zgłoszenia o reklamacji.

#### **IV. Postanowienia końcowe:**

Gwarant ani Sprzedawca nie są odpowiedzialni za żadne szkody (bezpośrednie albo pośrednie szkody) albo utracony zysk Kupującego powstałe wskutek użycia wyrobów będących przedmiotem dostaw:

- do innego celu albo,
- zastosowanych w środowisku wymagającym innych jakościowych właściwości

aniżeli podanych w zamówieniu albo w warunkach technicznych dostawy.

V-ce PREZES ZARZĄDU

*mgr Andrzej Rothercwick*

**SŁOVRUR Sp. z o.o.**  
37-464 STALOWA WOLA  
ul. Brandwicka 138  
tel. 015 844 80 45, 015 844 80 46  
fax 015 842 02 34  
NIP 865-17-97-305, REGON 830328962

*Załącznik do Gwarancji*

## Algorytm czynności przy załatwianiu reklamacji na wyroby ŻP a.s.



