

Polityka reklamacji EKSA sp. z o.o.

1. Definicje

| | |
|-----------------------------|---|
| <i>Producent</i> | jedna z fabryk należących do Prysmian Group |
| <i>Dostawca</i> | Eksa sp. z o.o. |
| <i>Odbiorca bezpośredni</i> | firma, która dokonała bezpośredniego zakupu Wyrobu od Dostawcy. |
| <i>Odbiorca pośredni</i> | firma, która nabyła Wyrób nie bezpośrednio od Dostawcy |
| <i>Wyroby</i> | kable, przewody oraz osprzęt wyprodukowane przez Producenta i/lub będące w ofercie sprzedaży Dostawcy |
| <i>Specyfikacja</i> | dokument definiujący podstawowe parametry konstrukcyjne, elektryczne i/lub mechaniczne Wyrobu |

2. Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest zdefiniowanie i usystematyzowanie polityki Eksa sp. z o.o. w zakresie reklamacji tj. odpowiedzialności za wady i odpowiedzialności za szkody.

3. Strategiczne cele jakościowe

Celem strategicznym firmy Eksa sp. z o.o. jest dostarczanie swoim Odbiorcom produktów o najwyższej jakości, przyjaznych środowisku oraz człowiekowi. Aby ten cel osiągnąć niezbędnym zarówno dla Eksa sp. z o.o. jak i dla Odbiorców jest jednoznaczne określenie polityki reklamacji w Eksa sp. z o.o. Celem zarówno polityki reklamacji jak i procedury reklamacji jest takie postępowanie z reklamacjami Odbiorcy, które zapewni rzetelne i terminowe ich rozpatrzenie, zabezpieczenie interesu Odbiorcy i Dostawcy oraz wprowadzenie działań naprawczych i korygujących mających na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie źródeł powstania reklamacji o tym samym lub podobnym charakterze w przyszłości.

4. Zakres warunków reklamacji

Polityka reklamacji Eksa sp. z o.o. obejmuje swym zakresem wszystkich pracowników oraz wszystkich Odbiorców bezpośrednich lub pośrednich firmy.

5. Zobowiązania dostawcy

5.1 Dostawca gwarantuje, że towary dostarczone na podstawie kontraktu będą wolne od wad i będą w pełni zgodne z odpowiednimi normami lub specyfikacjami uzgodnionymi pomiędzy stronami w potwierdzonych do realizacji zamówieniach. O ile nie zaznaczono inaczej, Dostawca udziela gwarancji na okres 24 miesiące od daty dostawy towarów (dalej „Okres gwarancji”). W okresie gwarancji Dostawca ponosi odpowiedzialność za różnice ilościowe w dostarczonych wyrobach oraz za wady, które powstały po przejściu ryzyka na Odbiorca o ile wynikły z przyczyn tkwiących

upřednio w towarze. Po tym terminie uprawnienia Odbiorcy z tytułu gwarancji wygasają, nawet jeśli wady wystąpiły w okresie gwarancji.

5.2 Dostawca udziela gwarancji na naprawiony lub wymieniony towar na okres 24 miesięcy od daty naprawy lub wymiany; jednak łączny okres gwarancji nie może przekroczyć 10 lat od pierwszej naprawy.

5.3 Wadami w rozumieniu polityki reklamacji nie są w szczególności wady wynikłe z naturalnego zużycia, użycia niezgodnego z ich przeznaczeniem, właściwościami lub zasadami korzystania, instrukcjami lub standardowymi praktykami, nadmiernego obciążenia prądowego, niefachowymi pracami budowlanymi, wpływami chemicznymi, elektrochemicznymi, elektrycznymi.

6 Zobowiązania Odbiorcy

6.1 Odbiorca zobowiązany jest do przestrzegania zasad, standardów, norm, praktyk i specyfikacji dotyczących Wyrobów dostarczonych przez Dostawcę a w szczególności zasad transportu, składowania, magazynowania i instalowania wyrobów.

6.2 Odbiorca jest zobowiązany do sprawdzenia towaru jak najszybciej po jego otrzymaniu. Złożenie reklamacji w związku ze stwierdzeniem wady powinno nastąpić w ciągu 5 dni od daty dostarczenia towaru do uzgodnionego miejsca dostawy. Odbiorca zobowiązany jest zbadać przesyłkę w chwili jej przybycia i zweryfikować dokumenty transportowe. Wady lub niezgodności powinny być odnotowane w dokumencie CMR lub innym stosownym dokumencie, co winno być połączone ze sporządzeniem protokołu podpisanego przez przewoźnika oraz upoważnionego przedstawiciela Odbiorcy. Sposób wyrównywania różnic ilościowych zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami.

6.3 Jeżeli Odbiorca nie zgłosi reklamacji odnośnie wad, które mogą być wykryte w czasie odbioru towaru (zwłaszcza typu / ilości, stanu bębna, widocznej powłoki kabla) w tym terminie to roszczenia wynikające z tych wad wygasają.

7 Warunki uznania reklamacji

7.1 W przypadku reklamacji Odbiorca zobowiązany jest do jej zgłoszenia u Dostawcy, u którego dokonał zakupu Wyrobu.

7.2 Rozpatrzenie reklamacji następuje po przesłaniu przez Odbiorcę wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacji.

Odbiorca zobowiązany jest do udostępnienia wszystkich danych umożliwiających prawidłowe rozpatrzenie reklamacji w tym przekazania wszystkich danych umożliwiających identyfikację wyrobu, a na żądanie Dostawcy przesłania próbek wadliwego Kabla i/lub umożliwienia dostępu do miejsca reklamacji.

7.3 W przypadku wad ukrytych towaru, Odbiorca powinien złożyć reklamację na piśmie w ciągu 2 dni od daty, w której wady się ujawniły. Reklamacja musi być złożona w okresie gwarancji. Bez zgody dostawcy Odbiorca nie może dokonywać żadnych czynności w stosunku do towaru, które mogłyby utrudnić lub uniemożliwić ocenę

zgłaszanych wad.

7.4 Dostawca zbada reklamację złożoną przez Odbiorcę w terminach wynikających z zapisów kontraktowych lub obowiązujących przepisów prawnych, chyba, że z uzasadnionych względów technicznych nie będzie to możliwe. Jeżeli Dostawca ponosi odpowiedzialność z tytułu złożonej reklamacji, odpowiedzialność ta jest ograniczona do wymiany wadliwego towaru (odcinka kabla).

Reklamacja będzie rozpatrywana z odnośnym prawem albo zgodnie z prawem ustalonym w kontrakcie zawartym pomiędzy Dostawcą a Odbiorcą.

7.5 Odbiorca powinien dołączyć do reklamacji dowody wady jakościowej (np.: dokumentacja fotograficzna).

Odbiorca i Dostawca muszą współpracować przy badaniu każdej reklamacji, w celu ustalenia jej przyczyny.

Dostawca będzie rozpatrywał reklamacje związane ze zobowiązaniami gwarancyjnymi Dostawcy tylko w okresie gwarancji.

7.6 Jeżeli Dostawca potwierdzi reklamację Odbiorcy, Odbiorca ma prawo w zależności od decyzji Dostawcy aby towary wadliwe naprawić lub wymienić lub otrzymać dodatkową zniżkę ceny zakupu. Dostawca nie jest zobowiązany do zrekompensowania Odbiorcy kosztów demontażu towaru (kabla) ani ponownego jego montażu.

8 Wyłączenia z polityki reklamacji

Odpowiedzialność Dostawcy za wady ogranicza się do dostawy zamiennej wadliwych kabli, osprzętu, lub ich części.

Całkowita odpowiedzialność Dostawcy z tytułu gwarancji, jak też z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub z przyjętych zamówień nie może przekroczyć 25% ceny zakupu Towaru, w związku z którymi Odbiorca zgłosił swe roszczenia.

Niezależnie od ograniczenia odpowiedzialności, o którym mowa wyżej odpowiedzialność Dostawcy nie obejmuje korzyści, które Odbiorca mógłby uzyskać, lub utraty danych gdyby ewentualna szkoda nie wystąpiła.

9 Odstępstwa od warunków reklamacji

Niniejsza polityka reklamacji ma zastosowanie do wszystkich standardowych dostaw Wyrobów dostarczonych przez Dostawcę.

W uzasadnionych przypadkach wynikających z decyzji biznesowych, dopuszcza się odstępstwa od ogólnej polityki reklamacyjnej Dostawcy, poprzez dokonanie stosownych zapisów w kontraktach.

W przypadku kontraktów zawartych z indywidualnymi Odbiorcami, w których zapisy i warunki są inne niż w niniejszej polityce reklamacji, warunki i zapisy kontraktu będą miały znaczenie nadrzędne.