



Załącznik nr 5 – Procedura Reklamacyjna

1. Dostawca jest zobowiązany do przestrzegania procedury reklamacyjnej Odbiorcy.
2. Przedmiotem reklamacji może być:
 - 1) niedostarczenie towaru;
 - 2) brak świadczenia usługi;
 - 3) zwłoka w dostarczeniu towaru;
 - 4) zwłoka w świadczeniu usługi;
 - 5) wadliwość towaru;
 - 6) nienależyta jakość usługi/ szczegóły;
 - 7) towar niezgodny z zamówieniem;
 - 8) towary / usługi niezamówione;
 - 9) odmowa sprzedaży;
 - 10) odmowa wykonania usługi;
 - 11) brak lub niepełna informacja dotycząca specyfikacji na temat towaru lub usługi;
 - 12) nieuzasadniony wzrost ceny;
 - 13) dodatkowe opłaty nieznanne przy zawarciu umowy;
 - 14) odstąpienie od umowy;
 - 15) żądanie odsetek;
 - 16) żądanie odszkodowania;
 - 17) sprawy innego typu, niewskazane wyżej: - wynikające z właściwości lub parametrów danego towaru/usługi.
3. W zależności od rodzaju asortymentu i usługi oraz typu reklamacji Odbiorca może w sytuacji określonej w ust. 2 poczynić następujące działania:
 - 1) odmowa przyjęcia towaru;
 - 2) warunkowe przyjęcie towaru i zawiadomienie Dostawcy;
 - 3) przyjęcie towaru i uruchomienie uzgodnionej w umowie procedury reklamacyjnej;
 - 4) żądanie innego rodzaju uzgodnione w umowie: - wynikające z właściwości lub parametrów danego towaru/usługi.
4. Dostawca jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 2
5. W przypadku zastosowania procedury reklamacyjnej Odbiorca ma obowiązek:
 - 1) poinformować o niezgodnościach wynikających z właściwości lub parametrów danego towaru/usługi określonych w SPP i/lub zawartej umowie;

2) wysłać Dostawcy protokół reklamacyjny w formie pisemnej (faxem, e-mailem lub pocztą) z opisem przyczyn składania reklamacji oraz proponowaną formą dalszego postępowania zgodnie z postanowieniami zawartej umowy i/lub procedury reklamacyjnej obowiązującej u Odbiorcy.

6. W przypadku zastosowania procedury reklamacyjnej Dostawca zobowiązuje się do:

1) odpowiedzi na zgłoszenie reklamacji pisemnie (faxem, e-mailem lub pocztą) w terminie ustalonym w zawartej umowie i/lub procedurze reklamacyjnej obowiązującej u Odbiorcy

2) poinformowania zamawiającego o podjętych lub planowanych działaniach naprawczych skutków niewłaściwego wykonania zamówienia;

3) po uzgodnieniu reklamacji i formy jej realizacji, poniesienia kosztów wszystkich czynności naprawczych, a w szczególności: zwrotu, dostawy, naprawy i wymiany wadliwych przedmiotów zamówienia w terminie uzgodnionym w zawartej umowie i/lub procedurze reklamacyjnej obowiązującej u Odbiorcy;

4) wystawienia faktury korygującej w dniu uznania reklamacji ilościowej lub jakościowej w celu skorygowania faktury za reklamowane zamówienie.

7. W przypadku uznania reklamacji przez Dostawcę sporządzona zostaje notatka służbowa zawierająca uzgodnienia o dalszym postępowaniu. Notatka może zawierać następujące elementy:

1) zasady zwrotu lub utylizacji wadliwego przedmiotu zamówienia;

2) zasady i termin dostawy pełnowartościowego przedmiotu zamówienia;

3) zasady i termin uzupełnienia kompletności zamówienia;

4) zasady i termin naprawy przedmiotu zamówienia;

5) zasady wypłaty i wysokość kary umownej;

6) zasady rozliczenia;

7) inne czynności ustalone w umowie.

8. W przypadku braku uznania reklamacji Odbiorca może podjąć w szczególności następujące decyzje:

1) odstąpienia od reklamacji;

2) wszczęciu postępowania sądowego.

Decyzja będzie przedstawiona w formie pisemnej (faxem, e-mailem lub pocztą).

9. W przypadku braku działań naprawczych Dostawcy po uznaniu reklamacji, Odbiorca ma prawo do poniższych działań po uprzednim powiadomieniu Dostawcy:

1) przedsięwziąć wszelkie konieczne działania celem usunięcia niezgodności na koszt i ryzyko Dostawcy (nie zwolni to jednak Dostawcy z jego kontraktowych zobowiązań);

2) zastosowania kar umownych na zasadach ustalonych w umowie.