

Ogólne Warunki Reklamacji (OWR)

1. Zawierając stosunki handlowe poprzez zamówienie produktu, zawarcie umowy, etc. , Odbiorca (Kupujący) potwierdza, że otrzymał, przyjął do wiadomości i zaakceptował w pełni Ogólne Warunki Reklamacji, zawarte w niniejszym dokumencie, oraz na stronie internetowej www.ornlenoil.pl.
2. Kupujący, w przypadku palet/opakowań zbiorczych dla towarów konfekcjonowanych, jest zobowiązany do zbadania dostarczonego towaru pod względem ilościowym i jakościowym w zakresie wad nieukrytych, w momencie jego odbioru (zgodnie z ustalonymi warunkami INCOTERMS).. Fakt niezgodności ilościowej lub występowania wad nieukrytych przesyłki musi zostać odnotowany i poświadczony na liście przewozowym lub CMR podpisami kierowcy (kuriera) oraz osoby przejmującej dostarczony towar. W przypadku braku takiego wpisu na liście przewozowym lub CMR, reklamacje ilościowe i jakościowe oparte na twierdzeniach o niezgodności ilościowej lub o występowaniu wad nieukrytych będą rozpatrywane przy zgłoszeniu do 14 dni kalendarzowych od terminu dostawy.
3. Kupujący, w przypadku dostawy produktu luzem, jest zobowiązany do zbadania dostarczonego towaru pod względem ilościowym i jakościowym w zakresie wad nieukrytych, w momencie jego odbioru (zgodnie z ustalonymi warunkami INCOTERMS). Fakt niezgodności ilościowej lub występowania wad nieukrytych przesyłki musi zostać odnotowany i poświadczony na liście przewozowym lub CMR podpisami kierowcy oraz osoby przejmującej dostarczony towar. W przypadku braku takiego wpisu na liście przewozowym lub CMR, reklamacje ilościowe i jakościowe oparte na twierdzeniach o niezgodności ilościowej lub o występowaniu wad nieukrytych będą rozpatrywane przy zgłoszeniu do 14 dni kalendarzowych od terminu dostawy.
4. Zgłaszanie jakichkolwiek reklamacji jakościowych, z zastrzeżeniem pkt. 2 i 3, musi nastąpić niezwłocznie po odbiorze towaru, nie później jednak niż w ciągu 14 (czternastu) dni od ujawnienia się wad towaru, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu odstępstw jakościowych. Reklamacje jakościowe Kupujący może zgłaszać nie później jednak niż w ciągu 3 (trzech) miesięcy od dnia wydania mu towaru. Przy rozpatrywaniu reklamacji ich zasadność ocenia się z uwzględnieniem obowiązujących polskich norm technicznych lub innych uzgodnionych w momencie zawierania transakcji.
5. Zgłaszanie jakichkolwiek reklamacji ilościowych (co do sztuki) powinno nastąpić niezwłocznie po odbiorze towaru, nie później jednak niż do 20 – go (dwudziestego) dnia roboczego od odbioru towaru, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu odstępstw ilościowych

6. Kwestionowany towar winien być dostępny w formie nieprzetworzonej, w fabrycznym opakowaniu producenta do dyspozycji Sprzedawcy przez cały czas trwania reklamacji, do chwili jej zakończenia, tj. przesłania informacji przez Sprzedawcę. W przypadku wykrycia wad w trakcie eksploatacji produktu po zalaniu go do urządzenia (urządzeń), tryb postępowanie będzie ustalany indywidualnie.
7. W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, Sprzedawca może w uzgodnieniu z kupującym dokonać wymiany towaru na wolny od wad lub odebrać wadliwy produkt i zwrócić Kupującemu równowartość ceny. Załatwienie reklamacji w wyżej opisany sposób wyklucza możliwość domagania się dalszych rekompensat.
8. Kupujący, który pomimo ujawnionych wad potwierdzonych w drodze postępowania reklamacyjnego, akceptuje towar jako spełniający jego wymagania, może domagać się odpowiedniego obniżenia ceny.
9. Sprzedawca może odmówić uwzględnienia reklamacji, gdy towar został przetworzony przez Kupującego lub zastosowany niezgodnie z przeznaczeniem.
10. Jeżeli spośród towarów dostarczonych i sprzedanych tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od towarów wolnych od wad, uprawnienie Kupującego do rezygnacji z realizacji zamówienia lub odstąpienia od umowy, dotyczące realizacji jego zamówienia, ogranicza się wyłącznie do towarów wadliwych.
11. Do czasu ostatecznego rozpatrzenia reklamacji, Kupujący zobowiązany jest przechowywać reklamowany towar w sposób należyty (zgodnie z Kartą Charakterystyki), uniemożliwiający jego ewentualne uszkodzenie lub powstanie braków.
12. Jeżeli z powodu wady fizycznej towaru, Kupujący odstępuje od umowy dotyczącej realizacji jego zamówienia albo żąda dostarczenia towaru wolnego od wad zamiast towaru wadliwego, nie może on odesłać towaru bez uprzedniej zgody Sprzedawcy.
13. Zakwestionowanie ilościowe i/lub jakościowe towaru nie uprawnia Kupującego do wstrzymania płatności za zrealizowane dostawy.
14. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za towar użyty w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem i właściwościami.
15. Warunkiem przyjęcia zwrotów towarów, które zostały zakwestionowane przez Kupującego i uznane przez Sprzedawcę jest to, by były one nieuszkodzone, nieprzetworzone przez Kupującego oraz identyfikowalne, co do nr partii produkcyjnej oraz parametrów zawartych w atestach. W przypadku towarów pakowanych fabrycznie muszą być w oryginalnych, nieuszkodzonych opakowaniach.
16. Zwrot towarów następuje jedynie po uprzednim pisemnym powiadomieniu o tym Sprzedawcy oraz po uzyskaniu jego pisemnego potwierdzenia / akceptacji. Przesyłka zwrotna musi zostać odpowiednio zabezpieczona w czasie transportu. Szczegóły pakowania, sposób wysyłki oraz wszelkie konieczne uzgodnienia zostaną zawarte w formie pisemnej między Sprzedającym a Kupującym.

17. W przypadku powstania sporu w odniesieniu do zasadności reklamacji dotyczącej wadliwości towarów, Strony poddadzą towar badaniu we wskazanej przez obie strony niezależnej jednostce badawczej.
18. W przypadku zgłoszenia bezzasadnej reklamacji, wszelkie koszty w tym koszty związane z przeprowadzeniem procesu obsługi reklamacji, w tym badań laboratoryjnych, administracyjnych i pozostałych mogą zostać przekierowane na Kupującego.
19. Do rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego niezbędne jest:
 - a. Pisemne zgłoszenie reklamacji przez Odbiorcę (Kupującego) zawierające dokładny opis przyczyny reklamacji. Formularz zgłoszenia do pobrania ze strony ORLEN OIL www.orlenoil.pl.
 - b. dane identyfikujące reklamowany towar:
 1. nr i rodzaj dokumentu zakupu
 2. nr partii produkcyjnej
 3. data produkcji
 4. wielkość opakowania
 5. liczba sztuk reklamowanego towaru
 - c. list przewozowy lub CMR z odnotowanym i poświadczonym faktem braku ilościowego lub występowania wad nieukrytych.
 - d. dokumenty legalizacyjne zbiornika, jeśli mają zastosowanie;
 - e. dokumenty legalizacji urządzeń pomiarowych, jeśli mają zastosowanie;
 - f. świadectwo mycia autocysterny, jeśli ma zastosowanie
 - g. inne dokumenty stosownie do okoliczności, jeśli mają zastosowanie
20. Niekompletna dokumentacja załączona do reklamacji ilościowej powoduje zawieszenie biegu terminu jej rozpatrzenia do dnia uzupełnienia dokumentacji.
21. Nieuzupełnienie dokumentacji w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia pierwszego powiadomienia Sprzedawcy powoduje automatyczne odrzucenie reklamacji.
22. Reklamacja nie może być uznana, jeżeli stwierdzony w dostawie brak mieści się w ramach tolerancji przewidzianej polskimi przepisami i normami (metrologicznymi, technicznymi itp.) dla urządzeń, instalacji i przyrządów pomiarowych.
23. W przypadku odbioru produktu przy pomocy własnych środków transportowych, Odbiorca (Kupujący) po stwierdzeniu, że dany produkt nie spełnia wymagań jakościowych jest zobowiązany pozostawić produkt w autocysternie, i niezwłocznie poinformować o zastrzeżeniach Sprzedawcę.
24. Badania jakości produktów prowadzone będą przez akredytowane laboratorium. Wynik analizy produktów będzie wiążący dla Stron.
25. Pobranie próbek do badań musi się odbyć w obecności uprawnionego przedstawiciela Sprzedającego, chyba że ten postanowi inaczej. W przypadku wysyłek eksportowych, zawierane będą w tej materii indywidualne ustalenia.
26. Badania wykonane na podstawie próbek pobranych niezgodnie z pkt. 28 niniejszych OWR nie są wiążące dla Sprzedającego.

27. W przypadku gdy wyniki badań potwierdzą zasadność reklamacji, Sprzedawca jest zobowiązany do pokrycia kosztów badań oraz do wymiany produktu na produkt odpowiadający warunkom Umowy Sprzedaży.
28. W przypadku gdy wyniki badań nie potwierdzą zasadność reklamacji, Kupujący może zostać zobowiązany do pokrycia kosztów badań oraz wszystkich innych kosztów poniesionych przez Sprzedającego w związku z procesem rozpatrywania takiej reklamacji.
29. Sprzedający zastrzega sobie prawo do dokonania zmian OWR, o czym poinformuje Kupującego na 2 tygodnie przed ich wprowadzeniem.
30. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym OWR mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.