



PROCEDURA REKLAMACYJNA

FIRMA: **CEZ Produkty Energetyczne Polska Sp. z o.o. – Grupa CEZ**

NR.
IDENTYFIKACYJNY: **CEZPE_Z_10.6.1_R02**

NAZWA
DOKUMENTU: **PROCEDURA REKLAMACYJNA**

TYP DOKUMENTU: **ZARZĄDZENIE**

OBSZAR
KIEROWANIA: **GOSPODARKA UPS**

ODPOWIEDZIALNY
W OBSZARZE
KIEROWANIA: **Jerzy Kanafek – Dyrektor Techniczny**

ODPOWIEDZIALNY
ZA DOKUMENT: **Piotr Pyszny – Z-ca Dyrektora Technicznego**

OPRACOWAŁ: **Piotr Pyszny – Z-ca Dyrektora Technicznego**

PODPISANO: **03.01.2014**

OBOWIĄZUJE OD: **03.01.2014**

ZATWIERDZIŁ:

Jerzy Kanafek
Dyrektor Techniczny
Prezes Zarządu

Piotr Pyszny
Z-ca Dyrektora Technicznego
Członek Zarządu

Daniel Prymus
Członek Zarządu

PODPIS:

Procedura reklamacyjna wchodzi w życie z dniem 02.11.2011 roku i ma na celu usystematyzowanie postępowania w odniesieniu do roszczeń kupujących, jako bezpośrednich klientów CEZ Produkty Energetyczne sp. z o.o.

Obszar stosowania procedury reklamacyjnej: ujawniane i zgłaszane przez kupujących wady towarów (materiałów) wytwarzanych przez CEZ Produkty Energetyczne Polska sp. z o.o.

Odmowa przyjęcia towaru (materiału)

1. Kupujący winien zbadać towar niezwłocznie po pobraniu próbki w celu określenia widocznych wad, które będą zgłoszone bezpośrednio w miejscu pobierania próbek.
2. W przypadku stwierdzenia oczywistych wad, Kupujący jest uprawniony do wniesienia skargi bezpośrednio na miejscu pobierania próbki i jest również uprawniony w tym przypadku do zwrotu towaru.
3. W przypadku odmowy odbioru towaru upoważniony przedstawiciel kupującego niezwłocznie kontaktuje się ze sprzedawcą, z którym reklamacja będzie rozpatrywana.
4. W przypadku odmowy odbioru towaru przedstawiciel kupującego oraz sprzedającego sporządzają protokół reklamacyjny zgodnie z Załącznikiem nr 1 do niniejszej procedury, w którym określa się przyczyny odmowy przyjęcia towaru przez kupującego (reklamowana wada). Protokół zawiera datę, godzinę, miejsce załadunku, miejsce rozładunku, rodzaj towaru i informacje przedstawicieli kupującego i sprzedającego na temat przyczyn odmowy przyjęcia towaru. Protokół wymaga podpisów przedstawiciela kupującego i sprzedającego.
W przypadku nie spełnienia powyższych wymogów roszczenie jest nieważne.

Roszczenia z tytułu nieprzestrzegania parametrów jakościowych towaru (materiału)

1. W przypadku niedotrzymanych parametrów jakościowych kupujący ma obowiązek prawidłowo opisać wady na podstawie dostarczonych towarów. W przypadku reklamacji wynikających z braku dotrzymania parametrów jakościowych określonych w ustaleniach umownych pomiędzy stronami, kupujący musi przedstawić sprzedawcy wyniki analizy laboratoryjnej, na podstawie których reklamuje dostarczony towar.
2. Kupujący jest zobowiązany dokładnie określić sposób odebrania próbki laboratoryjnej, w tym zastosowanej metody laboratoryjnej w laboratorium Kupującego. Kupujący jest zobowiązany do pobrania odpowiedniej ilości próbki laboratoryjnej w celu możliwości przeprowadzenia analizy w laboratorium współpracującym ze sprzedawcą oraz do przeprowadzenia analizy próbki rozjemczej.
3. Pobieranie próbek reklamowanego towaru powinny być wykonywane w obecności przedstawicieli sprzedającego. Pobór próbki może być również wykonany przez kupującego tylko po wcześniejszym uzyskaniu pisemnej zgody od sprzedającego. W tym przypadku pobór próbki reklamowanego towaru (materiału) musi być przeprowadzony zgodnie z standardami ISO lub wg pisemnego uzgodnienia pomiędzy kupującym a sprzedającym.
4. Niezastosowanie się do ww. procedury poboru próbek reklamowanego towaru, skutkuje uznaniem reklamacji przez sprzedającego za bezpodstawną.
5. Sprzedający jest zobowiązany do zachowania próbek laboratoryjnych, które poddawane są stałej kontroli jakości przez co najmniej 30 dni kalendarzowych.
6. Zgodnie z umową między kupującym a sprzedającym próbka reklamowanego towaru zostaje wysłana do analizy do laboratorium wzajemnie uzgodnionego.

Zgłaszanie reklamacji

1. Reklamacje muszą być zgłaszane telefonicznie lub w formie elektronicznej i pisemnej. Reklamacja w formie telefonicznej powinna być zgłaszana na numer telefonu podanego w wykazie na końcu procedury reklamacyjnej.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji pocztą e-mail, protokół reklamacyjny należy przesłać na adres: biuro@cezep.pl
3. Aby rozpocząć procedurę postępowania reklamacyjnego, protokół reklamacyjny musi zawierać następujące informacje:
 - Rodzaj i ilość reklamowanego towaru,
 - Miejsce i data odbioru reklamowanego towaru,
 - Dokładną identyfikację kupującego, wraz z informacjami kontaktowymi (telefon, e-mail),
 - Dokładne specyfikacje wad reklamowanego towaru.

Wykaz numerów telefonów osób upoważnionych do przyjęcia reklamacji

1. Piotr Pyszny 32 249-29-69; 785-005-072
2. Mariusz Winny 32 770-42-51; 781-867-686
3. Agnieszka Naczaj 32 770-42-52; 723-698-050

Koszty procedury reklamacyjnej

1. W przypadku bezpodstawnej reklamacji (np. gdy laboratoryjne analizy próbek reklamowanego wyrobu, materiału, potwierdzą zgodność parametrów jakościowych towaru, materiału przekazanego sprzedającemu z parametrami wyspecyfikowanymi w ustaleniach umownych między sprzedającym i kupującym), kupujący będzie zobowiązany pokryć koszt związane z procedurą reklamacyjną.
2. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, sprzedający jest zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z procedurą reklamacyjną.

Postanowienia końcowe

Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszej procedury reklamacyjnej bez wcześniejszego powiadomienia.

Wykaz załączników

1. CEZPE_Z_10.6.1_R02 Procedura reklamacyjna Załącznik nr1

Załącznik nr 1. Protokół reklamacyjny

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY	
SPRZEDAJĄCY: CEZ Produkty Energetyczne Polska Sp. z o.o. ul. M. Skłodowskiej Curie 30, 41-503 Chorzów REGON: 241093450 NIP 205-000-17-87 tel: 032 770 4251 fax: 032 771 4015	KUPUJĄCY:
PRODUKT: (zgodnie z dokumentem dostawy):	ODEBRANA ILOŚĆ:
NUMER FAKTURY:	DOKUMENT DOSTAWY:
REKLAMOWANA ILOŚĆ:	
REKLAMOWANA WADA:	
ŻĄDANIE KUPUJĄCEGO:	
OSOBA UPOWAŻNIONA DO DOCHODZENIA ROSZCZEŃ:	TEL: E-MAIL:
PODPIS I PIECZĘĆ SPRZEDAJĄCEGO:	PODPIS I PIECZĘĆ KUPUJĄCEGO:
Sporządzono w, dnia.....	