

POLITYKA REKLAMACJI GRUPY TELE-FONIKA KABLE

1. Definicje

<i>Producent</i>	jedna z fabryk należących do grupy TELE-FONIKA KABLE
<i>Dostawca</i>	TELE-FONIKA KABLE lub jedna ze spółek zależnych należąca do grupy TELE-FONIKA KABLE.
<i>Klient bezpośredni</i>	firma, która dokonała bezpośredniego zakupu Wyrobu od Dostawcy.
<i>Klient pośredni</i>	firma, która nabyła Wyrób nie bezpośrednio od Dostawcy
<i>Wyroby</i>	kable i przewody wyprodukowane przez Producenta i/lub będące w ofercie sprzedaży Dostawcy, zwane dalej Kablami
<i>Specyfikacja</i>	dokument definiujący podstawowe parametry konstrukcyjne, elektryczne i/lub mechaniczne Wyrobu

2. Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest zdefiniowanie i usystematyzowanie polityki grupy TELE-FONIKA KABLE w zakresie reklamacji.

3. Strategiczne cele jakościowe

Celem strategicznym firmy TELE-FONIKA KABLE jest dostarczanie swoim klientom produktów o najwyższej jakości, przyjaznych środowisku oraz człowiekowi. Aby ten cel osiągnąć niezbędnym zarówno dla TELE-FONIKI KABLE jak i dla klientów jest jednoznaczne określenie polityki reklamacji w grupie kapitałowej TELE-FONIKA KABLE. Celem zarówno polityki reklamacji jak i procedury reklamacji jest takie postępowanie z reklamacjami klienta, które zapewni rzetelne i terminowe ich rozpatrzenie, zabezpieczenie interesu klienta 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 polityki reklamacji

Polityka reklamacji grupy TELE-FONIKA KABLE obejmuje swym zakresem wszystkich pracowników oraz wszystkich klientów bezpośrednich lub pośrednich firmy.

5. Zasięg polityki reklamacji

Polityka reklamacji grupy TELE-FONIKA KABLE obejmuje swym zasięgiem wszystkie kraje do których dostawca sprzedaje, dostarcza lub w których są instalowane Wyroby Producenta.

6. Zobowiązania dostawcy

Dostawca gwarantuje, że Kable 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. W okresie gwarancji Dostawca ponosi odpowiedzialność za różnice ilościowe w dostarczonych wyrobach oraz za wady, które powstały po przejściu ryzyka na Odbiorcę o ile wynikły z przyczyn tkwiących uprzednio w Kablach. Po tym terminie uprawnienia Odbiorcy z tytułu gwarancji wygasają.

Poza okresem gwarancji Dostawca zobowiązuje się również do udzielenia klientowi serwisu pogwarancyjnego w zakresie wymaganym przez lokalne prawo, takiego jak dostawa zamienna za opłatą, pomoc w znalezieniu odpowiedniej firmy naprawczej lub doradztwa technicznego za opłatą zgodnie z aktualną ofertą handlową Dostawcy. Na każde tego typu zapytanie Dostawca przedstawi ofertę handlową chyba, że zakres oczekiwanego serwisu pogwarancyjnego będzie poza możliwościami Dostawcy.

7. Zobowiązania Klienta

Klient 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.

8. Warunki uznania reklamacji

W przypadku reklamacji klient zobowiązany jest do jej zgłoszenia u Dostawcy u którego dokonał zakupu Wyrobu.

Aby reklamacja została rozpatrzona klient zobowiązany jest do przesłania formularza zgłoszenia reklamacji lub umożliwienia jego wypełnienia pracownikowi Dostawcy.

Klient 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.

Reklamacje dotyczące ilości opakowań Kabli lub szkody w transporcie powinny być wniesione przez Odbiorcę w ciągu 7 dni roboczych od daty odbioru. 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.

Reklamacje dotyczące ilości kabla w opakowaniu powinny być wniesione przez Odbiorcę w ciągu 7 dni roboczych od daty ujawnienia braku lub nadwyżki, nie później jednak niż w ciągu 6 miesięcy od daty odbioru od przewoźnika co winno być połączone ze sporządzeniem Protokołu podpisanego przez upoważnionego przedstawiciela Odbiorcy z wyłączeniem przypadków gdzie w sposób niezaprzeczalny (nie naruszone końcówki kabla) można stwierdzić wystąpienie niezgodności. Sposób wyrównywania różnic ilościowych zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami.

W przypadku wad ukrytych Kabli, Odbiorca powinien złożyć reklamację na piśmie w ciągu 3 dni od daty, w której wady się ujawniły. Reklamacja musi być złożona w okresie gwarancji.

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 odcinka kabla.

Reklamacja na danym rynku będzie rozpatrywana albo zgodnie z lokalnym prawodawstwem albo zgodnie z prawem ustalonym w kontrakcie zawartym pomiędzy Dostawcą a Klientem.

Odbiorca powinien dołączyć do reklamacji dowody wady jakościowej.

Klient 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.

9. Wyłączenia z polityki reklamacji

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.

Odpowiedzialność Dostawcy za wady ogranicza się do dostawy zamiennej wadliwych Kabli lub ich części jeżeli lokalne prawo nie stanowi inaczej.

Odpowiedzialność Dostawcy z tytułu gwarancji, jak też z tytułu niewykonania lub nieprawidłowego wykonania obowiązków wynikających z Umowy lub z przyjętych zamówień nie może przekroczyć ceny zakupu Kabli, w związku z którymi Odbiorca zgłosił swe roszczenia lub sumy ubezpieczenia tego konkretnego zdarzenia z polisy ubezpieczeniowej odpowiedzialności cywilnej za produkt PLI (Product Liability Insurance), z którego wynika dane roszczenie o ile kwota ta będzie wyższa niż cena zakupu. Ograniczenie to nie dotyczy odpowiedzialności za szkody powstałe z winy umyślnej oraz praw konsumenta o ile wynikają one z prawa lokalnego.

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. Ograniczenie to nie dotyczy odpowiedzialności za szkody powstałe z winy umyślnej oraz praw konsumenta o ile wynikają one z prawa lokalnego.

10. Odstępstwa od polityki 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 klientami, w których zapisy i warunki są inne niż w niniejszej polityce reklamacji, warunki i zapisy kontraktu będą miały znaczenie nadrzędne.