



Kutno, 15.07.2025

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Niniejsza procedura określa tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Odlewni Kutno Sp. z o.o. (dalej zwana Odlewnią) przez klientów towarów.

1. PRZEBIEG PROCESU REKLAMACYJNEGO

1.1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:

- 1.1.1. przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego oraz jego rejestracja;
- 1.1.2. rozpatrywanie zgłoszenia reklamacyjnego;
- 1.1.3. udzielanie odpowiedzi zgłaszającemu.

1.2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:

- 1.2.1. wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
- 1.2.2. dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy odbiorcą towarów, a Odlewnią

1.3. Pracownik Odlewni przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne w formie elektronicznej, które winno zawierać następujące informacje:

- 1.3.1. Numer części
- 1.3.2. Data produkcji
- 1.3.3. Numer dokumentu dostawy lub dokumentu zakupu
- 1.3.4. Ilość niezgodna
- 1.3.5. Opis problemu
- 1.3.6. Załączniki (zdjęcia lub raporty z badań)

1.4. W przypadku stwierdzenia braku kompletu informacji wymienionych w pkt 1.3. Odlewnia zwraca się do klienta z prośbą o ich uzupełnienie w ciągu 5 dni roboczych. W przypadku bezskutecznego upływu powyższego terminu, zgłoszenie reklamacyjne zostaje automatycznie odrzucone.

1.5. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Odlewni.

1.6. Towar zgłoszony do reklamacji pozostaje do wyłącznej dyspozycji i decyzji Odlewni do czasu stwierdzenia czy reklamacja jest zasadna.

2. POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA REKLAMACJI

2.1. Zgłoszenie reklamacyjne w formie elektronicznej należy przysyłać na adres quality@odlewniakutno.eu

2.2. Kompletne zgłoszenie reklamacyjne jest rejestrowane w Odlewni, a klient otrzymuje potwierdzenie rejestracji w ciągu 1 dnia roboczego.

2.3. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wysłania do klienta potwierdzenia rejestracji zgłoszenia reklamacyjnego.

3. SPOSÓB ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

3.1. Odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty zarejestrowania zgłoszenia.

3.2. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, osoba rozpatrująca zgłoszenie powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta wraz z podaniem:

- 3.2.1. przyczyn wydłużenia czasu rozpatrywania zgłoszenia;
- 3.2.2. okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- 3.2.3. przewidywanego terminu udzielania odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż wskazany w piśmie.

3.3. W przypadku uznania zasadności zgłoszenia reklamacyjnego decyzja o sposobie postępowania z towarem niezgodnym pozostaje po stronie Odlewni.

3.4. W przypadku towaru niezgodnego z zamówieniem, który stanowi co najmniej 2% dostarczonej partii Odlewnia zobowiązana jest do podjęcia działań naprawczych oraz poinformowania klienta o sposobie usunięcia niezgodności.

3.5. O ile nie uzgodniono inaczej, Odlewnia nie ponosi kosztów operacji dokonanych przez klienta na partii niezgodnego towaru, w szczególności takich jak: obróbka mechaniczna, montaż, demontaż i wycofanie z eksploatacji.

3.6. Zgłoszenie reklamacyjne, dotyczące niezgodności towaru, który stanowi mniej niż 2% dostarczonej partii Odlewnia traktuje jako informację o wadliwości towaru a nie zgłoszenie reklamacyjne. Takie zgłoszenie kwalifikuje sprawę do podjęcia działań, mających na celu zniwelowanie lub eliminację przyczyny powstania niezgodności. Odlewnia nie ponosi żadnych kosztów powstałych na partii niezgodnej stanowiącej mniej niż 2% partii zamówionej. Towar nie podlega zwrotowi, ani rozliczeniu finansowemu, o ile nie uzgodniono inaczej.

3.7. Zakończenie procesu reklamacyjnego od strony księgowej następuje po wystawieniu noty obciążeniowej przez klienta na rzecz Odlewni, lub wystawienie faktury korygującej przez Odlewnię.

4. WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI



- 4.1. Reklamacje ilościowe muszą być stwierdzone w formie protokołu reklamacyjnego sporządzonego niezwłocznie po otrzymaniu towaru, jednak nie później niż w ciągu 2 dni od daty dostawy. Protokół musi wskazywać rozbieżności pomiędzy stanem faktycznym a dokumentacją WZ i listem przewozowym.
- 4.2. Reklamacje jakościowe dotyczące towaru wyprodukowanego niezgodnie z ustalonymi warunkami technicznymi rozpatrywane są następująco:
- 4.2.1 Reklamacje jakościowe dotyczące widocznych niezgodności należy zgłaszać natychmiast po wykryciu, jednak nie później niż w ciągu 2 dni od daty dostawy. Po tym okresie klient trwale traci wszelkie prawa gwarancyjne w tym zakresie.
 - 4.2.2. Reklamacje jakościowe dotyczące wad ukrytych odlewniczych należy zgłaszać natychmiast po wykryciu, jednak nie później niż w ciągu 24 miesięcy od daty dostawy. Po tym okresie klient trwale traci wszelkie prawa gwarancyjne w tym zakresie.
- 4.3. Reklamacje dotyczące korozji dla detali niewymagających zabezpieczenia antykorozyjnego nie będą przyjmowane. Jeśli zabezpieczenie antykorozyjne zostało zamówione przez klienta, to zgłoszenie reklamacyjne z tego tytułu musi być zgłoszone w ciągu 2 dni roboczych od dostawy towaru.
- 4.4. W przypadku gdy Odlewnia rezygnuje z odbioru wadliwego towaru, rozliczenie następuje po pisemnej mailowej zgodzie Odlewni na złomowanie i po przesłaniu przez klienta dokumentu potwierdzającego utylizację wadliwego towaru.
- 4.5. W przypadku gdy klient dokona jakiegokolwiek ingerencji, samodzielnej naprawy lub rozporządzi towarem bez zgody Odlewni, uważa się, że reklamacja jest bezzasadna. Odlewnia nie będzie honorowała jakichkolwiek dokumentów finansowych wystawionych przez klienta bez wcześniejszego uzgodnienia i akceptacji przez Odlewnię.
- 4.6. Rozliczenie reklamacji może nastąpić tylko i wyłącznie po zaakceptowaniu przez Odlewnię reklamacji i dotyczących jej dokumentów księgowych (not obciążeniowych). Potrącenie kosztów reklamacji bez spełnienia wszystkich powyższych warunków traktowane będzie jako niedopłata należności.
- 4.7. Z uwagi na specyfikę danego zgłoszenia reklamacyjnego, Odlewnia dopuszcza możliwość dokonywania indywidualnych ustaleń z klientem podczas jej rozpatrywania.