

Załącznik do OWSiD z dnia 16.04.2019 r.

ZASADY ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. ZBADANIE TOWARU

1.1. Klient zobowiązany jest zbadać towar niezwłocznie po dostawie pod kątem ilości, ewentualnych wad oraz zgodności z zamówieniem i powiadomić Spółkę o (i) brakach ilościowych - przy odbiorze, a o (ii) wadzie - w terminie nie dłuższym niż 5 dni od dnia dostawy. Nie dotyczy to wad ukrytych, które powinny być zgłoszone w terminie 5 dni od dnia ich wykrycia.

2. ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

2.1. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

2.1.1. nazwę Klienta,

2.1.2. dane przedstawiciela Klienta (osoby do kontaktu),

2.1.3. dane przedstawiciela Spółki (przedstawiciel handlowy przyjmujący zamówienie objęte reklamacją),

2.1.4. datę dostawy,

2.1.5. nazwę towaru,

2.1.6. reklamowaną ilość towaru,

2.1.7. datę zgłoszenia reklamacji,

2.1.8. datę ujawnienia wady,

2.1.9. numer zamówienia,

2.1.10. numer dostawy,

2.1.11. opis wady (rodzaj wady, znaczenie wady dla produktu, moment wykrycia wady, okoliczności wykrycia wady),

2.1.12. dokumentację zdjęciową wad wraz z opisem wady uwidocznionej na zdjęciu,

2.1.13. koszty poniesione przez Klienta (wyliczenie) wraz z dowodami ich poniesienia,

2.1.14. ewentualnie dodatkowe informacje,

2.1.15. podpis.

2.2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno być przesłane na adres Spółki w formie pisemnej lub drogą elektroniczną.

2.3. Datą otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego jest data odbioru zgłoszenia przez Spółkę.

2.4. Zgłoszeniu reklamacyjnemu zostanie nadany numer, który zostanie przekazany do wiadomości Klienta. W dalszym postępowaniu reklamacyjnym Klient zobowiązany jest posługiwać się numerem reklamacji nadanym przez Spółkę.

2.5. W przypadku zgłoszenia niekompletnego, Spółka zwróci się o jego uzupełnienie. W razie nie uzupełnienia zgłoszenia w terminie 5 dni roboczych, zgłoszenie uznaje się za wycofane i nie odnosi ono żadnego skutku.

3. ROZPATRZENIE REKLAMACJI

3.1. Zgłoszona wada podlega zbadaniu przez dział jakości Spółki, która stwierdzi, czy wada rzeczywiście występuje i czy podlega odpowiedzialności Spółki.

PGO S.A.

40-875 Katowice, ul. Tysiąclecia 101

Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy

KRS 0000305325 | Regon: 590722383 | NIP: 771-23-74-309 | Nr BDO: 000123285

Wysokość kapitału zakładowego: 96.300.000,00 zł- wniesiony w całości

Załącznik do OWSiD z dnia 16.04.2019 r.

- 3.2. Klient jest zobowiązany pozostawić towary do wyłącznej dyspozycji Spółki.
- 3.3. Klient jest zobowiązany przechowywać towary w sposób zapobiegający ich dalszemu uszkodzeniu lub zniszczeniu.
- 3.4. Spółka ma prawo do zbadania towarów (i) w miejscu, gdzie się znajdują, co Klient zobowiązuje się umożliwić Spółce lub (ii) może zażądać dostarczenia towarów we wskazane przez siebie miejsce.
- 3.5. O wykonaniu badań zmierzających do ustalenia istnienia i przyczyn powstania wady decyduje Spółka.
- 3.6. Klient nie jest upoważniony do samodzielnego dokonania jakiegokolwiek badania ingerującego w towar, jego naprawy lub innego rozporządzenia towarami objętymi reklamacją i jest zobowiązany oczekiwać na decyzję Spółki w tym zakresie.
- 3.7. Decyzja co do sposobu rozpatrzenia reklamacji przysługuje wyłącznie Spółce.
- 3.8. Spółka podejmuje decyzję w sprawie reklamacji i informuje o niej Klienta w terminie 30 dni, licząc od dnia jej otrzymania. W przypadku konieczności wykonania badań celem ustalenia istnienia i przyczyn powstania wady, termin rozpatrzenia reklamacji liczony jest od dnia otrzymania wyników badań.
- 3.9. W przypadku uznania reklamacji Spółka, według własnego uznania, dokona wymiany lub naprawy towaru albo załatwi reklamację w inny właściwy sposób, w tym może zwrócić Klientowi wynagrodzenie z tytułu dostawy towaru. Wybrany sposób rozpatrzenia reklamacji stanowi jedyny i ostateczny środek przysługujący Klientowi w związku z wadą, a jakiegokolwiek dalej idące roszczenia zostają wprost wykluczone.
- 3.10. O terminie wykonania zobowiązania wynikającego z wady rozstrzyga umowa z Klientem, a w razie braku takiego ustalenia w umowie – Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostaw, które doręczane są Klientowi przed zawarciem umowy ze Spółką i dostępne są pod adresem: pgoa.pl

4. KOSZTY

- 4.1. W przypadku, gdy w celu ustalenia istnienia lub przyczyn powstania wad zostały wykonane badania i badania te nie potwierdziły istnienia wady lub potwierdziły, że wada powstała z przyczyn, za które Spółka nie odpowiada, koszty reklamacji, w tym badań, sprawdzeń, koszty pracy pracowników Spółki, koszty dojazdu, noclegów i transportu ponosi Klient.
- 4.2. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, koszty reklamacji ponosi Spółka.

5. WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

- 5.1. W przypadku, gdy Klient: (i) nie umożliwi Spółce zbadania towaru; lub (ii) dokona jakiegokolwiek ingerencji w towary lub rozporządzi nimi bez uprzedniej zgody Spółki wyrażonej w formie dokumentowej pod rygorem nieważności; lub (iii) dokona samodzielnego naprawy towaru, uważa się, że zgłoszenie reklamacyjne było nieuzasadnione, a Klientowi nie przysługują wobec Spółki jakiegokolwiek roszczenia.
- 5.2. W odniesieniu do innych wyłączeń odpowiedzialności Spółki zastosowanie mają Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostaw, dostępne pod adresem: pgoa.pl

