

I N S T R U K C J A

OKREŚLAJĄCA SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU KRAJOWYCH REKLAMACJI ILOŚCIOWYCH

I. CEL

Celem instrukcji jest określenie sposobu postępowania w zakresie załatwiania i rozliczania krajowych reklamacji ilościowych Zakładu Wyrobów Walcowanych CELSA Huta Ostrowiec (ZWW).

II. REKLAMACJA ILOŚCIOWA

Reklamacja ilościowa dotyczy różnicy pomiędzy wagą wyrobów deklarowaną przez CELSA HO na dokumentach wysyłkowych a wagą wyrobów otrzymanych przez klienta.

Różnicę wagową nie większą niż 100kg dla dostawy samochodowej i 200kg dla dostawy wagonowej uznaje się za mieszczącą się w granicach tolerancji wagi i nie może być ona podstawą reklamacji.

Termin składania reklamacji ilościowej, o ile umowy handlowe nie stanowią inaczej, wynosi trzy dni robocze od daty otrzymania dostawy.

III. POSTĘPOWANIE

W przypadku stwierdzenia różnicy wagowej:

1. Klient / odbiorca sporządza protokół / notatkę służbową z komisijnego ważenia podpisaną przez klienta (osobę upoważnioną) oraz przewoźnika (kierowcę lub pracownika PKP CARGO),
2. Klient / odbiorca zgłasza ten fakt jak najszybciej, ale nie później niż 3-go dnia roboczego licząc od daty otrzymania dostawy, w formie pisemnej, bezpośrednio do Działu Marketingu i Planowania (DMiP) w Ostrowcu Św. z podaniem następujących informacji:
 - Nr dowodu dostawy lub transportu,
 - Reklamowany wyrób (profil, wymiar, długość).
 - Dokładne określenie brakującej ilości dla każdej wiązki oddzielnie, wg schematu:

Nr wiązki	Ciężar wg etykiety [kg]	Rzeczywisty ciężar [kg]	Różnica [kg]

- Protokół / notatka służbowa z komisijnego ważenia.
 - Ewentualnie inne uwagi związane z reklamacją.
3. W toku rozpatrywania reklamacji DMiP może zwrócić się do klienta / odbiorcy o dodatkowe informacje / wyjaśnienia.
 4. Klient pozostawia reklamowany materiał w stanie nienaruszonym do momentu rozpatrzenia reklamacji przez DMiP.
 5. DMiP po otrzymaniu i przeanalizowaniu w/w informacji podejmuje decyzję o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji i ewentualnym odbiorze reklamowanego materiału od klienta.
 6. W przypadku odbioru przez CELSA HO materiał ponownie jest ważony komisyjnie z udziałem przedstawiciela klienta, firmy transportowej i pracowników CELSA HO (przedstawiciel DMiP i w razie potrzeby przedstawiciel produkcji).

W przypadku stwierdzenia:

- Różnicy wagowej w stosunku do deklarowanej na dokumentach wysyłkowych sporządza się protokół, reklamacja jest uznawana i ponowiona wysyłka zamówionego materiału odbywa się na koszt CELSA HO,
 - Braku różnicy wagowej klient obciążany jest całkowitymi kosztami transportu (wysyłka i dostawa zwrotna) bez względu na to czy materiał powtórnie będzie do niego wysyłany.
6. Po rozpatrzeniu każdej reklamacji ilościowej Dział Marketingu i Planowania sporządza odpowiednie pismo informujące bezpośrednio klienta o uznaniu bądź nie uznaniu jego reklamacji.

Termin rozpatrywania reklamacji wynosi odpowiednio:

- 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji do DMiP w przypadku pozostawienia reklamowanego materiału u klienta,
- 10 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji do DMiP w przypadku zwrotu reklamowanego materiału do CELSA HO.

7. W przypadku uznania reklamacji sporządzane są stosowne korekty:
- do zwrotu materiału do CELSA HO wszystkich dokumentów wysyłki i faktur sprzedaży,
 - do pozostawienia reklamowanego materiału u klienta tylko faktur sprzedaży o wartość brakującego materiału – nie jest możliwa korekta ilościowa.